

Service des Litiges

Décision

Monsieur X / Sibelga

Objet de la plainte

Monsieur X, ci-après « le plaignant », sollicite du Service des litiges que ce dernier condamne Sibelga à indemniser le dommage correspondant au montant de la facture de l'électricien privé auquel le plaignant a fait appel suite à la persistance de l'absence d'alimentation électrique dans son appartement, alors que la panne survenue dans son quartier avait déjà été rétablie par Sibelga.

Exposé des faits

Le 6 mars 2019, une panne généralisée d'électricité a eu lieu à Jette, dans le quartier X.

Le plaignant est domicilié XXXXXXXXXXXX, à savoir dans le périmètre où a eu lieu la coupure. La panne a eu lieu de 10h51 à 11h52.

Après le rétablissement de l'électricité dans le quartier, le plaignant constate que le courant n'est malgré tout pas rétabli dans son propre appartement, et que plusieurs de ses appareils électro-ménagers ont été endommagés.

Face à ce constat, le plaignant fait appel à un électricien privé pour identifier le problème chez lui.

Suite à cette intervention, un contact est pris avec Sibelga afin qu'elle envoie un technicien sur place pour rétablir l'alimentation. Sibelga envoie donc un technicien au domicile du plaignant, et celui-ci rétablit l'alimentation électrique dans l'appartement du plaignant.

Le plaignant obtient dédommagement pour ses appareils électro-ménagers auprès de son assureur. La facture correspondant à l'intervention de l'électricien privé auquel le plaignant a fait appel n'est cependant pas prise en charge.

Le plaignant introduit une demande d'indemnisation auprès de Sibelga afin qu'elle prenne en charge la facture de l'électricien.

Sibelga annonce au plaignant que sa demande est rejetée.

Position du plaignant

Le plaignant estime que la panne survenue dans son quartier est à l'origine du dysfonctionnement constaté dans son appartement.

Position de la partie mise en cause

Sibelga estime que les conditions nécessaires pour une indemnisation ne sont pas remplies. Sibelga estime ne pas avoir commis de faute. Elle relève également que le dysfonctionnement à l'origine de la

panne dans l'appartement du plaignant ne peut pas avoir été causé par la panne survenue dans son quartier.

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. En l'espèce, c'est l'article 32 *quinquies* de l'ordonnance électricité qui est applicable.

La plainte est donc recevable.

Examen du fond

L'article 32 *quinquies*¹ de l'ordonnance électricité prévoit que :

¹ Art. 32^{quinquies}. 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

«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° (...)

2° (...)

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

(...)

(Nous soulignons)

Le dommage dont le plaignant réclame l'indemnisation à Sibelga consiste en la facture de l'électricien privé auquel il a fait appel pour identifier l'origine de la persistance de la panne dans son appartement alors que la panne généralisée dans son quartier avait été réparée par Sibelga.

Ce dommage est un dommage matériel, correspondant au montant déboursé par le plaignant pour honorer sa facture.

Il résulte de l'article 32 *quinquies* précité que pour pouvoir être indemnisé, le dommage doit découler directement de l'interruption, de la non-conformité ou de l'irrégularité de la fourniture électrique. En l'espèce, le dommage doit donc découler de la panne généralisée survenue le 6 mars 2019 dans le quartier X à Jette.

En outre, le même article impose que pour que le dommage soit indemnisable, une faute doit être établie dans le chef de Sibelga.

Quant au lien entre le dommage et la panne généralisée survenue dans le quartier X à Jette

L'électricien privé dont la facture constitue l'objet du présent litige a été appelé par le plaignant suite au constat de l'absence d'alimentation électrique dans son appartement, alors que la panne survenue dans son quartier avait déjà été rétablie par Sibelga.

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.

Cet électricien constate « Recherche du problème : 400V mesuré sur 3 disjoncteurs du tableau de l'appartement. » Sibelga nous informe que l'installation du plaignant est en triphasé, les 400V mesurés par l'électricien correspondent donc à une tension normale.

Ce n'est pas cet électricien qui rétablit l'alimentation électrique mais bien le technicien Sibelga venu sur place à la demande du plaignant et/ou de l'électricien privé.

Sibelga déclare que son technicien a rétabli l'alimentation en procédant au rembranchement du sectionneur de l'installation du plaignant. En effet, si la manette située sur le côté du sectionneur n'est pas bien enclenchée, l'installation ne fonctionne pas.

Ce sectionneur se situe au-dessus du compteur et, bien qu'il se situe en dehors de l'appartement du plaignant, il fait partie de l'installation privative de ce dernier.

Le mauvais embranchement du sectionneur constitue dès lors la véritable cause de l'absence d'alimentation électrique dans l'appartement du plaignant. Or, d'après nos informations, ce mauvais embranchement ne pourrait pas avoir été provoqué par la panne survenue un peu plus tôt dans le quartier X. Une intervention manuelle extérieure serait en effet nécessaire pour actionner ce sectionneur.

L'ensemble des éléments précités nous amènent à conclure que le dommage dont le plaignant poursuit la réparation n'est pas en lien direct avec la panne généralisée survenue dans le quartier X le 6 mars 2019.

En conséquence, les conditions visées à l'article 32quinquies pour pouvoir bénéficier d'une indemnisation ne sont pas réunies.

Nous ne nous penchons dès lors pas davantage sur l'analyse des autres conditions.

Nous relevons cependant encore qu'alors que Sibelga a constaté que l'origine de la panne chez le plaignant était liée à un dysfonctionnement de son installation privative, elle ne lui a pas facturé le déplacement de son technicien. Dans le contexte de confusion que peut provoquer une panne généralisée dans un quartier, ce geste constitue déjà une attention appréciable de la part du gestionnaire du réseau de distribution envers les usagers du réseau de distribution concernés, et en l'espèce vis-à-vis du plaignant.

PAR CES MOTIFS

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

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

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