

## Service des Litiges

### Décision

#### Monsieur X / Sibelga

#### Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur l'application par Sibelga des articles 19 et 118 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 à l'accès à celui-ci (ci-après « Règlement technique électricité »).

#### Exposé des faits

Le 12 septembre 2019, le plaignant introduit une demande de placement d'un nouveau compteur.

Le 30 septembre 2019, Sibelga effectue une visite technique au domicile du plaignant.

Suite à cette visite, une première offre est transmise au plaignant le 10 octobre 2019. Le délai de validité de cette offre ayant expiré, une autre offre (offre n°70XY), au contenu identique, est émise le 2 septembre 2020. Ce document reprend les conditions techniques et financières du raccordement.

Le 3 novembre 2020, le plaignant procède au paiement intégral de cette offre.

Le 24 novembre, l'équipe de Sibelga en charge des travaux se rend sur place. Là, l'équipe constate que l'installation privée n'a pas été déplacée et que le transformateur du parlophone est toujours placé sur la planche où doit être réalisée l'intervention.

L'équipe conclut que dans ces conditions il ne lui est pas possible de réaliser l'intervention prévue.

Le plaignant se voit par la suite facturer un montant de 488,84 euros TVAC pour le déplacement inutile des techniciens.

C'est cette facture qui est contestée par le plaignant et qui fait l'objet du litige.

#### Position du plaignant

Le plaignant estime qu'il y avait suffisamment de place pour placer un troisième compteur, et que quand bien même une adaptation aurait été nécessaire de sa part, son électricien, qui était présent sur les lieux, s'engageait à la réaliser en 30 minutes.

Le montant du déplacement inutile lui semble dès lors une amende injustement infligée.

#### Position de la partie mise en cause

L'offre qui avait été transmise au plaignant pour la réalisation des travaux mentionnait les éléments à adapter par le plaignant afin de pouvoir en assurer le bon déroulement.

Il y était notamment indiqué :

« Pour que les travaux puissent se dérouler correctement, veillez à :

- Dégager le local des compteurs et le branchement ;
- Enlever l'installation privée à côté des compteurs existants et le transformateur du parlophone placé sur la planche Sibelga ;
- (...)

*Attention, des frais administratifs de 101€HTVA vous seront facturés en cas de modification de rendez-vous à moins de 48h de la date fixée. En cas d'annulation le jour de l'exécution, des frais de déplacement inutile de 404€ HTVA vous seront facturés. »*

Or, Sibelga constate qu'au moment de la réalisation des travaux, le tableau privatif du plaignant était dans le chemin, empêchant de pouvoir placer un troisième compteur, et que le transformateur du parlophone était toujours placé sur la planche où devait avoir lieu l'intervention.

### Recevabilité

L'article 30<sup>novies</sup>, §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.*

*»*

La plainte a pour objet l'application par Sibelga des articles 19 et 118 du Règlement technique électricité. Elle est donc recevable.

## Examen du fond

### **Conditions techniques et financières du raccordement**

L'article 118 du Règlement technique électricité énonce :

*« Le gestionnaire du réseau de distribution communique, dans un délai de dix jours à dater de la réception d'une demande de raccordement complète, les conditions techniques et financières du raccordement ainsi que les délais probables de réalisation du raccordement (...) »*

En l'espèce, l'offre n°70XY transmise par Sibelga au plaignant constitue le document reprenant les conditions techniques et financières à la réalisation des travaux.

Ce document faisait mention de la nécessité pour le plaignant de « *dégager le local des compteurs et le branchement* » et d'« *enlever l'installation privée à côté des compteurs existants et le transformateur du parlophone placé sur la planche Sibelga* ».

En procédant au paiement intégral du montant repris dans cette offre, le plaignant est réputé avoir marqué son accord sur son contenu et dès lors avoir pris connaissance des exigences de Sibelga pour le bon déroulement des travaux.

### **Frais de déplacement inutile**

L'article 19 du règlement technique électricité énonce :

*« Tout déplacement inutile du gestionnaire du réseau de distribution est mis à la charge, selon les tarifs applicables, de l'utilisateur du réseau de distribution concerné.*

*Par déplacement inutile, il faut entendre :*

- le déplacement du gestionnaire du réseau de distribution, à la demande de l'utilisateur du réseau de distribution, au terme duquel, du fait de l'utilisateur du réseau de distribution ou de la nature de sa demande, le gestionnaire du réseau de distribution n'a réalisé aucune prestation ; - le déplacement du gestionnaire du réseau de distribution pour des prestations planifiées à l'initiative de l'utilisateur du réseau de distribution ou avec l'accord de celui-ci, au terme duquel les prestations n'ont, du fait de l'utilisateur du réseau de distribution, pu être totalement ou partiellement réalisées ;*
- le déplacement renouvelé du gestionnaire du réseau de distribution en raison d'un refus manifeste de l'utilisateur du réseau de distribution de lui donner accès aux installations. Le cas échéant, un nouveau rendez-vous ne peut être fixé qu'après que l'utilisateur du réseau de distribution :*
- a prouvé l'absence d'un refus manifeste de donner accès aux installations ou*
- a payé le déplacement inutile. (Nous soulignons)»*

En l'espèce, le fait qu'une équipe se soit rendue sur les lieux et n'ait pas pu procéder aux travaux en raison de la non-réalisation des consignes mentionnées dans l'offre entre bien dans la notion d'un déplacement inutile au sens de l'article 19 précité.

Le plaignant signale que son électricien, qui était sur place lorsque l'équipe de techniciens est venue, pouvait réaliser les aménagements nécessaires en 30 minutes. A cet égard, le Service ne peut que constater que les techniciens, voyant que les conditions n'étaient pas remplies pour le bon déroulement des travaux, étaient en droit de constater que les travaux ne pouvaient pas avoir lieu et qu'il faudrait les replanifier.

Le Service estime en effet que, placés dans la situation concrète, il appartient aux techniciens d'apprécier ce qui est faisable ou non dans le timing qui leur est imposé, et qu'il ne peut être exigé d'eux de se mettre en porte-à-faux vis-à-vis de leur employeur.

Par ailleurs, le montant de 404 euros HTVA (488,84 euros TVAC) facturé au plaignant est conforme à la carte tarifaire intitulée « Prestations administratives et techniques 2020-2024- applicables aux 2 énergies » et consultable en ligne sur le site internet de Sibelga.

Le Service souligne qu'il ne s'agit pas d'un montant infligé à titre d'amende mais bien de l'application d'un tarif, qui au demeurant était rappelé dans l'offre transmise.

#### 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 - Diensthoofd, adviseur  
technische marktwerking

Membre du Service des litiges