

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 se prononce sur sa demande d'indemnisation, introduite au gestionnaire de réseau de distribution (ci-après « *Sibelga* ») sur pied de l'article 32quinquies de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *Ordonnance électricité* »).

Exposé des faits

Le plaignant est domicilié à 1020 Laeken.

Le 31 janvier 2019, le plaignant et sa famille remarquent que de la fumée provenant de l'extérieur est entrée dans leur habitation.

Les pompiers dépêchés sur les lieux constatent que de la fumée s'échappe d'une boîte de dérivation sous-terrain appartenant à Sibelga. Puisque la fumée en question s'est répandue dans la maison du plaignant, les pompiers évacuent temporairement les occupants et ventilent l'habitation.

Après avoir mis hors tension le câble d'arrivée au début de la rue, Sibelga ouvre la boîte de dérivation sous-terrain pour que les pompiers puissent maîtriser la fumée qui en sort.

Avant de quitter les lieux, les pompiers procèdent à une vérification du taux de CO présent dans l'habitation. Le taux mesuré est nul dans toutes les pièces de la maison, hormis dans les caves (8ppm). Les pompiers ont dès lors autorisé le plaignant et sa famille à retourner dans leur habitation.

Le plaignant et sa famille ont néanmoins décidé de passer la nuit ailleurs, en l'occurrence chez un membre de leur famille. Ils s'y sont rendu séparément, chacun en taxi, pour un coût total de 135€. La femme et les enfants du plaignant ne sont pas restés jusqu'à la fin de l'intervention des pompiers. Bien que ceux-ci aient autorisé la famille à regagner leur habitation, le plaignant pris la décision de rejoindre les membres de sa famille.

Le même soir, à 23h35, Sibelga procède à une réparation provisoire afin de réalimenter les habitations impactées en électricité.

Le 1 février 2019 à 6h05, l'équipe de Sibelga termine la réparation provisoire. Des travaux complémentaires ont ensuite lieu sur la voirie, afin de procéder au placement d'un nouveau boîtier.

Le 12 février 2019, les travaux prennent fin en ce qui concerne Sibelga.

Le 4 mars 2019, le plaignant introduit une demande d'indemnisation auprès de SIBELGA sur pied de l'article 32quinquies de l'ordonnance électricité.

Par décision du 23 mai 2019, Sibelga rejette la demande du plaignant au motif qu'aucune faute n'a été commise. Cependant, Sibelga décide d'octroyer une indemnisation sur pied de l'article 32bis de l'ordonnance électricité au motif que l'interruption de fourniture dans l'habitation du plaignant a duré plus de 6 heures. Le montant de l'indemnité s'élève à 115€.

Par décision du 6 juin 2019, et sans reconnaissance préjudiciable, Sibelga accepte également de rembourser les frais de taxi du plaignant, d'un montant de 135 €.

Le plaignant, insatisfait, porte plainte le 29 décembre 2019 devant le Service des litiges de BRUGEL.

Position du plaignant

Selon le plaignant, Sibelga a commis une faute dans le cadre de son obligation de maintenance de ses installations au motif que le boîtier était vétuste et que Sibelga aurait dû veiller à son remplacement.

Il sollicite le remboursement des dommages qu'il estime avoir subi à la suite de cet incident, outre ce qui a déjà été indemnisé, à savoir :

- des frais d'hôtel ;
- le coût de la nourriture placée dans le congélateur ;
- le coût des produits d'entretien utilisés pour nettoyer son habitation ;
- la perte du micro-onde et de la cafetière Nespresso.

Il sollicite par ailleurs le dédommagement des travaux effectués pour réparer des fissures/ dégâts sur les murs de sa cave, côté rue et qui résulterait des travaux de remplacement de la boîte litigieuse.

Position de la partie mise en cause

Sibelga estime avoir traité la situation du plaignant avec une attention particulière dès lors que sa famille et lui ont vécu une nuit agitée lors de l'incident qui a eu lieu sur leur réseau.

Toutefois, elle ne s'estime pas pour autant responsable d'une faute. En effet, l'incident qui s'est déclaré est dû à un défaut en bout de câble. Celui-ci a brûlé dans le sol, à hauteur d'une boîte/armoire basse tension, ce qui a entraîné la coupure d'électricité.

Sibelga explique qu'un contrôle annuel a lieu chaque année afin de vérifier l'état des boîtes souterraines, et que 250 boîtes sont contrôlées annuellement, la durée de vie de cet équipement étant estimé à 50 ans. Concernant la boîte souterraine litigieuse, Sibelga confirme que deux de leurs techniciens l'ont vérifiée intégralement le 7 avril 2015 et ce conformément à un planning de maintenance. Rien d'anormal n'a été signalé, comme le reprend la fiche relevé des techniciens.

Sibelga estime dès lors qu'elle ne peut être mise en cause pour défaut d'entretien ou de vétusté des installations. L'incident ne résulte que de circonstances exceptionnelles sur lesquelles Sibelga n'a aucune emprise.

Sibelga ajoute que la boîte en question n'a été remplacée que dans un objectif de modernisation de l'équipement, et non parce que la boîte en question aurait présenté un défaut.

Enfin, selon Sibelga, les travaux effectués pour résoudre les problèmes n'ont jamais touché la maison du plaignant, et n'ont pu occasionner aucun dommage. Le trou creusé afin de procéder au remplacement de la boîte sous-terrainne était loin des fondations de la maison du plaignant, à un mètre de distance de la façade avant et peu profond et sur le trottoir.

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 concernant l'application de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

La présente plainte, portant sur l'article 32^{quinquies} de l'ordonnance électricité, est recevable.

Examen du fond

L'article 32^{quinquies} de l'ordonnance électricité dispose comme il suit :

« 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 ».

Il ressort de cette disposition 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.

Enfin, les dommages indirects et immatériels ne doivent pas être indemnisés sur la base de cette disposition.

1. Quant à l'existence d'une faute dans le chef de Sibelga

Sibelga est responsable du bon entretien et de la bonne gestion de son réseau, conformément à l'article 132 du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité. Il convient donc de vérifier en l'espèce si Sibelga a correctement entretenu et géré les différents composants de son infrastructure.

Il ressort des informations collectées par le Service des litiges que Sibelga opère en ce sens au contrôle de 250 boîtes souterraines par année, partant que la durée de vie d'une boîte est estimée à 50 ans. Par ailleurs, une procédure spécifique doit être suivie par le service exploitation électricité afin de procéder au contrôle des différentes boîtes souterraines.

En date du 7 avril 2015, conformément au planning de contrôle mis en place par Sibelga, deux techniciens ont vérifié l'installation de la boîte souterraine en question. La « fiche relevé » remise par Sibelga démontre que la procédure mentionnée ci-dessus a bien été respectée et que rien d'anormal n'a été détecté. Le contrôle étant récent au vu de la durée de vie moyenne d'un tel équipement, la

boite n'était manifestement pas vétuste. Le Service des litiges en conclut que Sibelga a mené toutes les actions nécessaires que l'on pouvait raisonnablement attendre d'elle afin d'assurer le bon fonctionnement et le bon entretien de son réseau. La circonstance qu'une panne survienne à la suite d'un défaut ne peut constituer une faute dans le chef de Sibelga.

Pour le surplus, le Service des litiges souligne que le remplacement anticipé de la boîte litigieuse résulte d'une « opportunité » prise par Sibelga afin de ne pas devoir effectuer de réouverture de la voirie ultérieurement. En effet, suite à une modernisation récente des boîtes et afin d'éviter une multiplication inutile de chantiers, Sibelga a adopté une politique de remplacement progressive des anciens modèles, et ce dans l'intérêt du réseau. Le remplacement de la boîte litigieuse ne peut dès lors pas constituer une preuve que celle-ci contenait un défaut qui aurait dû être prévu par Sibelga.

En conclusion, le Service des litiges considère que Sibelga a mis tout en œuvre afin d'éviter le type d'incident qui est survenu. Il n'est donc pas possible d'établir une faute dans le chef de Sibelga.

2. Quant à l'existence d'un dommage

Vu l'absence de faute, il n'y a pas lieu de se pencher sur l'existence d'un dommage et d'un lien causal.

Il en résulte que les conditions permettant une indemnisation sur la base de l'article 32*quinquies* ne sont pas rencontrées.

Pour autant que de besoin, le Service des litiges relève enfin que Sibelga a déjà indemnisé le plaignant pour l'interruption de plus de 6 heures, sur pied de l'article 32*bis* de l'ordonnance précitée. Par une seconde décision datant du 6 juin 2019, Sibelga a également accepté, sans reconnaissance préjudiciable, d'indemniser totalement le plaignant pour ses frais de taxi, alors qu'aucune obligation légale n'incombait à Sibelga à cet égard, s'agissant d'un dommage indirect.

PAR CES MOTIFS

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

Assistant juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges