

Service des Litiges

Décision

ABC/ Sibelga

Objet de la plainte

Monsieur ABC, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par Sibelga de l'article 4 du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution (ci-après « *GRD* » ou « *SIBELGA* ») d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci (ci-après « *le règlement technique* ») et de l'article 32*quinquies* de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

Exposé des faits

En 2022, lors d'une visite pour le relevé des compteurs, le plaignant fait part, à l'agent sur place, de la situation selon laquelle il subit depuis quelques semaines plusieurs baisses d'intensité électrique, voire même de coupures.

Après contact avec le service de Sibelga par téléphone et par mails, le plaignant demande, le 23 juin 2022, une investigation de la situation.

En juillet, une intervention a lieu, permettant de mettre en place un dérivatif d'alimentation en branchant l'arrivée d'électricité générale sur celle des voisins.

Une nouvelle intervention a été planifiée le 11 août et a permis le remplacement des composants défectueux. Ce remplacement a été réalisé en procédant à une ouverture des trottoirs et une partie de la rue, qui ont été remis en état à l'issue des travaux.

Outre la gêne occasionnée, de nombreux appareils appartenant au plaignant sont tombés en panne, certains de ses appareils sont assorties d'une facture, d'autres non.

Suite à ces événements, le 18 août 2022, le plaignant introduit une plainte auprès de Sibelga.

N'ayant pas parvenu à obtenir une indemnisation du préjudice subi, il décide de faire appel au Service des litiges.

Position du plaignant

Le plaignant considère que Sibelga est responsable du défaut sur son câble et postule une indemnisation sur base de l'article 32*quinquies* de l'Ordonnance électricité.

Conscient de la difficulté d'évaluer précisément le montant de l'indemnisation, il souhaite une indemnisation « *ex aequo et bono* » pour s'accorder avec Sibelga sur un montant se rapprochant à sa seule proposition initiale qui est un dédommagement aux environs de 2 300 euros, seulement pour le préjudice matériel. En ce qui concerne le préjudice indirect et immatériel subi, le plaignant souhaite qu'un montant d'un commun accord soit retenu avec Sibelga.

Position de Sibelga

Sibelga considère que les variations de tensions ayant impacté le plaignant résultaient d'un défaut sur le branchement de son habitation. Ce défaut ne peut cependant constituer une faute dès lors qu'il est impossible de garantir un approvisionnement continu sans dysfonctionnement. L'incident est donc exceptionnel et isolé.

Sibelga énonce également que les appareils de l'utilisateur de réseau (URD) doivent supporter les effets des baisses, de variations ou de disparition de la tension tel qu'indiqué dans l'article 4.6 du règlement général sur les installations électriques (RGIE). Selon Sibelga, si des fluctuations de tensions ont bien été constatées, aucune surtension n'a été notifiée.

Sibelga ajoute que, dans le cas présent, tant le réseau que les raccordements des immeubles de cette rue ont été renouvelé en 2014 – le raccordement de cet immeuble (sur lequel est survenu l'incident) était donc, en l'occurrence, bien trop récent pour pouvoir le considérer comme vétuste.

Sibelga précise que la plage de variation de la tension des réseaux de distribution basse tension est précisée dans la norme internationale EN 50160 qui prévoit que la tension nominale du réseau est de 230/400 V avec une plage de fluctuation admise de + 10 % et – 10 %, c'est-à-dire qu'elle peut varier entre 253 V et 207 V.

Selon Sibelga, dans le cas de ce défaut, seule une baisse de tension aurait pu être constatée. N'ayant pas d'appareils de mesure enregistreur sur chacun de ses câbles de distribution basse tension, il est donc impossible de fournir une indication des variations de tension et/ou de fréquence du courant *a posteriori*.

Reconnaissant qu'une demande en ce sens avait été demandée par le plaignant, Sibelga précise que l'intervention, par laquelle un par-voisin avait été provisoirement installé, a permis de résoudre le problème de fluctuation de tension. Par la suite, il a été procédé au renouvellement de son branchement, ce qui a réglé le problème de façon pérenne.

Par conséquent, Sibelga refuse d'indemniser le plaignant au motif que les conditions d'indemnisation relative à l'article 32quinquies ne sont pas remplies.

Recevabilité

L'article 30novies, §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'article 4 du règlement technique et de l'article 32quinquies de l'ordonnance électricité.

La plainte a pour objet l'obtention d'une indemnisation de la part de Sibelga pour des appareils endommagés suite à des irrégularités de tensions.

La plainte est donc recevable.

Examen du fond

L'article 32quinquies 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 microcoupure 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 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. Il est en outre nécessaire qu'une faute puisse être établie dans le chef du gestionnaire de réseau. Néanmoins, aucune indemnisation n'étant due en cas de micro-coupure ou en cas de fluctuation de la tension 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 telle que prévue par l'article 32quinquies, 2°, il convient d'abord d'évaluer si cette situation est rencontrée. Le cas échéant, l'article 32quinquies, 5° précise qu'il y a lieu de déduire du dommage un montant de 30€ par sinistre correspondant à la franchise individuelle.

1. Quant au défaut survenu sur le câble

Sibelga reconnaît que le souci technique subi par le plaignant provenait d'un défaut sur son câble.

En l'espèce, Sibelga précise que « *tant le réseau que les raccordements des immeubles de cette rue ont été renouvelé en 2014* ». Selon sa politique de maintenance, le raccordement de cet immeuble sur lequel est survenu l'incident était bien trop récent pour pouvoir le considérer comme vétuste.

En affirmant que le réseau et ses raccordements ont été rénovés en 2014, il ne devrait donc pas y avoir de raison pour que ce câble en particulier présente un dysfonctionnement.

2. Quant à la surtension subie par le câble

Ensuite, Sibelga atteste qu'il n'y a jamais eu de surtension et que seule une baisse de tension aurait pu être constatée.

En l'espèce, Sibelga indique ne pas connaître la tension du câble de distribution du plaignant. Sibelga indique que le plaignant a fait une demande en ce sens. Pourtant, suite à diverses interventions permettant de résoudre le problème, Sibelga n'a pu procéder à aucune mesure, privant le plaignant de toute donnée quantifiable concernant les fluctuations qu'a réellement subi le câble concerné par le défaut.

Sibelga explique qu'ils ne disposent pas de mesure enregistreur sur chacun des câbles de distribution basse tension, et qu'il n'est pas possible de fournir une indication des variations de tension et/ou de fréquence du courant *a posteriori*.

Par ailleurs, le Règlement technique prévoit, dans son article 4, §3, qu'il appartient à chaque URD « *disposant d'installations sensibles aux creux de tension ou aux micro-coupures de prendre les mesures adéquates pour s'en prémunir* ». Le gestionnaire de réseau doit cependant veiller à ce que « *La tension fournie en chaque point de raccordement satisfasse aux dispositions de la norme NBN EN 50160 « caractéristiques de la tension fournie par les réseaux publics de distribution »* ».

Néanmoins, ces normes sont applicables lorsqu'il s'agit de variations normales de la tension. Or, Sibelga ne démontre pas dans le cas d'espèce que les variations de tension qui sont survenues ne dépassaient pas la norme en question. Sibelga se contente d'explicitier la norme internationale EN 50160.

Dès lors, à défaut de connaître la tension normale du raccordement et d'un monitoring de la variation de tension avant la réalisation des travaux, il est difficile pour le Service de se fier nettement aux explications de Sibelga et de considérer que le câble n'a jamais subi de surtension.

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

L'article 32quinquies prévoit que le gestionnaire de réseau doit indemniser l'URD qui aurait subi un dommage matériel dû à une interruption, à la non-conformité ou à l'irrégularité de la fourniture d'énergie électrique, pour autant que le GRD ait commis une faute, et qu'un lien causal entre cette faute et le dommage subi existe.

De plus, l'article 4 du Règlement technique énonce que :

« §1er. Le gestionnaire du réseau de distribution exécute les tâches et obligations qui lui incombent par et en vertu de l'Ordonnance afin d'assurer la distribution d'électricité au profit des utilisateurs du réseau de distribution, tout en surveillant, en maintenant et, le cas échéant, en rétablissant la sécurité, la fiabilité et l'efficacité du réseau de distribution.

§ 2. Dans l'exécution de ses tâches, le gestionnaire du réseau de distribution met en œuvre 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 ».

Il ressort de cet article que le gestionnaire de réseau doit exécuter ses tâches et obligations tout en surveillant, en maintenant ou en rétablissant la sécurité, la fiabilité et l'efficacité du réseau de distribution. À défaut, il est possible de retenir une faute dans le chef du gestionnaire de réseau.

Dans l'exécution de ses tâches, le gestionnaire de réseau doit mettre en œuvre les moyens que l'utilisateur est en droit d'attendre de lui afin que ce dernier puisse raisonnablement les obtenir en tenant notamment compte de la situation particulière.

En l'espèce, bien que des rénovations du réseau et des raccordements aient été effectués en 2014 sur les lieux concernés, Sibelga reconnaît que les variations de tension en question résultaient d'un défaut sur le câble partant du branchement du plaignant. Au vu du sinistre exceptionnel causé par le câble lié à l'habitation du plaignant, il peut en être déduit que la rénovation effectuée en 2014 n'a certainement pas été suffisante.

Ensuite, le plaignant est en droit d'attendre de Sibelga qu'un monitoring soit réalisé, d'autant plus que les fluctuations se répétaient et qu'une demande a été faite en ce sens par le plaignant.

Sibelga répond à cette demande de la manière suivante :

« N'ayant pas d'appareils de mesure enregistreur sur chacun de nos câbles de distribution basse tension, il ne nous est cependant pas possible de fournir une indication des variations de tension et/ou de fréquence du courant a posteriori.

Une demande en ce sens avait été initialement demandée par M. ABC, mais notre intervention, par laquelle un par-voisin avait été provisoirement installé, avait permis de résoudre le problème de fluctuation de tension.

Nous avons par la suite procédé au renouvellement de son branchement, ce qui a réglé le problème de façon pérenne ».

Même si Sibelga veille constamment à la sécurité et à la fiabilité de son réseau, et qu'il est impossible de garantir un approvisionnement continu, sans aucun dysfonctionnement, le Service relève que :

- Sans établir de monitoring au préalable, il est difficile de considérer que le par-voisin provisoirement installé aurait permis de résoudre le problème de fluctuation.
- Lors du renouvellement du branchement, en l'absence de ces données chiffrées, il est difficile d'avoir la certitude que le problème a été résolu de façon « pérenne ».
- En plus, au vu de l'ampleur des travaux et du temps pour les finaliser, il est surprenant que Sibelga n'ait pas prévu de mesure enregistreur sur ce câble.
- En effet, Sibelga avait l'obligation de faire ce monitoring, conformément au Règlement technique. À défaut de le faire, le plaignant a été privé de l'éventuelle possibilité de se faire indemniser et Sibelga a manqué de diligence dans l'exercice de son activité.

Ces éléments démontrent que Sibelga n'a pas accompli les démarches prévues à l'article 4 du Règlement technique afin de garantir la fiabilité de son réseau, et n'a pas mis en œuvre les moyens raisonnables que le plaignant était en droit d'attendre de lui dans le cadre de sa mission

4. Quant au dommage subi

Le plaignant demande la réparation de son dommage qu'il évalue comme suit :

- Un préjudice matériel estimé aux alentours de 2 300 euros
- Un préjudice indirect et immatériel relatif au sinistre causé, le refus d'indemnisation jugée arbitraire par le plaignant causant ainsi une plainte supplémentaire à adresser auprès du Service des litiges.

Conformément à l'article 32quinquies de l'ordonnance électricité, l'indemnisation ne peut couvrir que les dommages matériels, à l'exclusion des dommages immatériels (article 32quinquies 3°).

Concernant l'étendu du préjudice matériel, le Service est incapable de le quantifier au regard de la manière dont l'importance du dommage est prouvé ; c'est-à-dire que les factures transmises par le plaignant ne permettent pas au Service de se conformer au montant établi par ce dernier.

Néanmoins, l'impossibilité de déterminer l'ampleur du dommage ne permet pas de conclure qu'il n'y a pas de dommage.

Il est difficile également, au regard de l'imprévisibilité du sinistre et maintenant de la durée qui s'est écoulé entre les événements, d'attendre du plaignant qu'il puisse fournir l'entièreté des factures relatifs aux objets ayant subies des surtensions.

Dès lors, selon le Service, il est certain que le plaignant a subi un dommage mais il ne lui est pas possible de le quantifier.

5. Quant au lien de causalité entre la faute et le dommage subi

Selon le Service, le lien causal entre la faute de Sibelga et le dommage est établi pour les motifs suivants :

- En considérant que la rénovation du réseau datant de 2014 était bien trop récente pour considérer que celui-ci était vétuste, Sibelga omet d'assurer la fiabilité de son réseau provoquant ainsi plusieurs fluctuations d'électricité voire même de coupures chez le plaignant ;
- À la suite des incidents relevés par le plaignant et sa demande d'opérer un monitoring, Sibelga procède dans un premier temps à la mise en place d'un dérivatif d'alimentation, puis dans un second temps opère des travaux permettant le remplacement des composants défectueux. Cependant, comme indiqué précédemment, Sibelga n'a pas satisfait à la demande d'opérer une mesure de tension du câble.

Par tous ces éléments, il convient dès lors de confirmer la demande d'indemnisation formulée sur la base de l'article 32quinquies de l'ordonnance électricité. Les conditions de l'article 32quinquies de l'ordonnance électricité sont réunies et la responsabilité de Sibelga est engagée. Par conséquent, il convient à Sibelga de fixer avec le plaignant un terrain d'entente, selon les factures transmises, concernant le montant d'indemnisation du préjudice matériel subi.

Pour rappel, l'indemnisation doit intervenir sous déduction d'une franchise individuelle de 30 euros par sinistre, tel qu'il est précisé à l'article 32quinquies 5°.

Le préjudice indirect et immatériel n'est, quant à lui, pas indemnisé comme le dispose l'article 32quinquies 3°.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur ABC christopcontre Sibelga recevable et partiellement fondée en ce sens que :

- Sibelga doit procéder à la réparation du dommage subi par le plaignant en versant une indemnité qui doit être évaluée de commun accord avec le plaignant ;
- Sibelga ne doit pas indemniser le dommage immatériel dès lors qu'il est exclu conformément à l'article 32quinquies 3°.

**Conseiller juridique
Membre du Service des litiges**

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