

## Service des Litiges

### Décision

#### ABC/ Sibelga

#### Objet de la plainte

Monsieur ABC, le plaignant, sollicite du Service des litiges (ci-après « *le Service* ») que ce dernier se prononce sur le respect par Sibelga de l'article 4 du 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 (ci-après, « ordonnance électricité »).

#### Exposé des faits

Le plaignant est contractant sur deux points de consommation, un à la rue ABC 5 et l'autre à la rue ABC 23, à Bruxelles.

Le plaignant a été victime d'un incident sur le réseau situé à son domicile rue ABC 5 mais également à la rue ABC 23, à Bruxelles.

Un incident sur câble basse tension cause une coupure de courant du 16 au 17 novembre 2022, et plus précisément de 16h57 à 02h00.

Lors de la remise en route du réseau, sur le point situé à la rue ABC 5, le four appartenant au plaignant s'est mis en sécurité en raison d'une tension électrique dépassant les 240V (le devis établi par le technicien de l'appareil précise que la tension doit être comprise entre 220 et 240V). L'appareil n'est plus fonctionnel et nécessite une réparation de deux modules électroniques estimée à 642,38 euros (cf. devis établi par le fabricant de l'appareil).

Sibelga a indemnisé le plaignant pour l'interruption sur pied de l'article 32bis de l'Ordonnance électricité en raison du fait que l'interruption a duré plus de six heures consécutives. Celle-ci s'élève à 117 euros par point de consommation, soit un total de 234 euros.

Le plaignant souhaite obtenir une indemnisation de ce préjudice matériel auprès de Sibelga sur pied de l'article 32*quinquies* de l'Ordonnance, pour l'adresse située à la rue ABC 5. Le plaignant n'étant pas satisfait de ce refus, il décide d'introduire une plainte auprès du Service des litiges de Brugel.

#### Position du plaignant

Le plaignant s'appuie sur le devis établi par le technicien de chez un fabricant d'appareils électroménagers qui relève que la cause du dysfonctionnement de l'appareil électronique est dû à une surtension du réseau électrique.

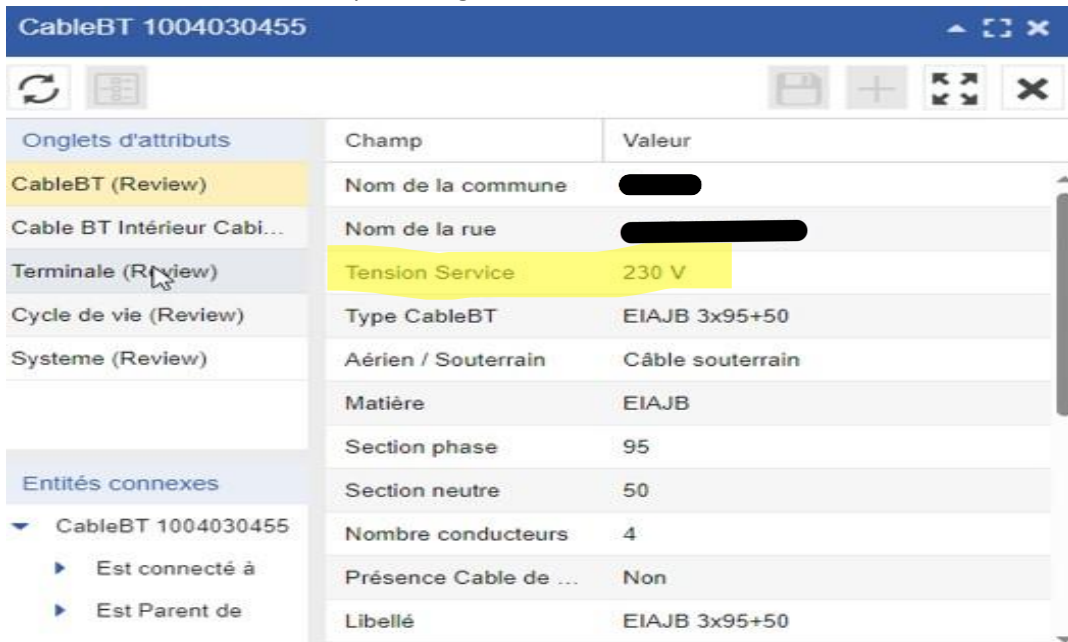
Il considère alors qu'il doit être indemnisé du préjudice matériel subi.

### Position de la partie mise en cause

Sibelga qualifie cet incident d'exceptionnel et considère qu'il ne peut constituer une faute dans leur chef car Sibelga veille constamment à la sécurité et à la fiabilité de son réseau. Le cas échéant, il n'est pas possible de garantir un approvisionnement continue sans aucune coupure.

Sibelga soutient que le réseau à cet endroit est alimenté uniquement en 230V (ce qui signifie que la puissance maximale qui peut être atteinte à l'adresse concernée est de 230V). D'un point de vue technique, il ne serait tout simplement pas possible qu'une puissance supérieure à 230V ait été injectée sur les installations du plaigant, que ce soit au n°32 ou au n°46 de la rue.

Une preuve en ce sens a été fourni par Sibelga :



Onglets d'attributs	Champ	Valeur
CableBT (Review)	Nom de la commune	[REDACTED]
Cable BT Intérieur Cabi...	Nom de la rue	[REDACTED]
Terminale (Review)	Tension Service	230 V
Cycle de vie (Review)	Type CableBT	EIAJB 3x95+50
Systeme (Review)	Aérien / Souterrain	Câble souterrain
	Matière	EIAJB
	Section phase	95
	Section neutre	50
	Nombre conducteurs	4
	Présence Cable de ...	Non
	Libellé	EIAJB 3x95+50

Entités connexes

- ▼ CableBT 1004030455
  - ▶ Est connecté à
  - ▶ Est Parent de

Par ailleurs, s'il y avait eu une surtension, tel qu'il est invoqué par le plaignant, son habitation au n°5 n'aurait pas été la seule impactée dans la portion de la rue ABC. Or, Sibelga précise n'avoir reçu aucune autre plainte relative à une surtension et/ou à des dommages qui seraient survenus sur des installations privées à la suite de cette interruption.

Sibelga estime également que l'appareil électronique doit 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.

### 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. »*

Il ressort de cet article que le Service des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes relatives aux fluctuations de réseau et aux préjudices causés par celles-ci tel qu'il est régi par l'ordonnance électricité.

La plainte a pour objet le refus d'indemnisation d'un préjudice matériel causé par une surtension du réseau électrique.

### Examen du fond

L'article 32quinquies de l'ordonnance électricité dispose que :

*« 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 (Nous soulignons) ;*

*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. *S'il bénéficie d'une indemnisation, un montant de 30€ correspondant à la franchise doit être déduit du montant du dommage.* Il est également nécessaire qu'une faute puisse être établie dans le chef du gestionnaire de réseau. Néanmoins, aucune indemnisation n'étant due en cas de fluctuations de la tension n'excédant pas un certain seuil tel que prévue par l'article 32quinquies, 2°, il convient d'abord d'évaluer si cette situation est rencontrée.

Par ailleurs, le Règlement technique prévoit, dans son article 4, § 3, qu'il appartient à chaque utilisateur du réseau « *disposant d'installations sensibles aux creux de tension ou aux microcoupures de prendre les mesures adéquates pour s'en prémunir* ». Le GRD doit néanmoins 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* ».

Concernant le devis établi par le technicien d'un fabricant d'appareils électroménagers, celui-ci indique que « *l'appareil s'est mis en sécurité suite à une tension électrique dépassant les 240V (tension doit être comprise entre 220V-240V).* »

Selon le Service, la norme NBN EN 50160 indiquée dans l'article susvisé doit être interprétée comme suit :

En ce qui concerne les fluctuations de tension, la plage de variation de la tension des réseaux de distribution basse tension est précisée dans la norme internationale EN 50160. Cette norme 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. La norme prévoit en outre que cette tolérance ne doit être tenue que pendant 95 % du temps. Pendant les 5 % restant, la tolérance est étendue de + 10 % et - 15% soit 253 V et 195.5 V.

Il ressort de cette norme qu'il existe une plage de fluctuation qui peut être admise, et que celle-ci varie alors entre 253 V et 207 V et, au regard du devis il n'est pas permis d'affirmer que l'appareil électronique aurait subi une surtension étant donné qu'il est mentionné que ce dernier ne doit pas excéder 240 V.

En d'autres termes, l'appareil se met en sécurité dès que la tension dépasse 240 V même lorsque la norme NBN EN 50160 est respectée, cela signifie que l'appareil a une sensibilité plus stricte que celle spécifiée par la norme précitée.

Dès lors, les éléments tels que présentés ne permettent pas d'établir que les fluctuations ont excédé 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.

Par conséquent, les modalités de l'article 32*quinquies* ne permettent pas d'exiger une indemnisation de la part de Sibelga dans ce contexte.

PAR CES MOTIFS

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

Conseiller juridique  
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges