

Service des Litiges

Décision

Madame ABC/ Sibelga

Objet de la plainte

Madame ABC, la plaignante, sollicite du Service des litiges (ci-après « *le Service* ») que ce dernier se prononce sur le respect par Sibelga de l'article 1.45 du Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en région de Bruxelles-capitale et l'accès à celui-ci et 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

La plaignante réside à Rue X, à Bruxelles.

Le 09 juillet 2024, une coupure de courant de plus de 6 heures consécutives s'est produit dans le quartier de la plaignante.

Suite à cette coupure, Sibelga indemnise la plaignante à hauteur d'une somme forfaitaire de 134 euros tel qu'il est prévu par l'article 32 bis de l'Ordonnance du 19 juillet 2001.

Le courant a été rétabli après cet incident.

Toutefois, la plaignante et sa colocataire estime avoir subi un préjudice après que cette coupure ait causé des perturbations dans leurs activités respectives.

A la même date, l'une avait un rendez-vous « crucial » consistant à réaliser des travaux informatiques avec un informaticien. L'autre avait un rendez-vous en ligne avec son conseiller en droit.

Sans possibilité de charger les ordinateurs et avec l'interruption de la connexion internet, la plaignante estime qu'elles ont subi un préjudice « matériel ».

Elle sollicite une indemnisation à hauteur de 3000€ en ayant égard aux factures des prestataires

Sibelga refuse d'indemniser la plaignante au titre que la coupure émane d'une inondation.

Suite à la demande du Service, Sibelga a transmis des photos de l'inondation de la cabine par un mail datant du 29 octobre 2024.

La plaignante s'adresse au Service des litiges de Brugel afin de couvrir les pertes et dommages subis.

Position du plaignant

La plaignante soutient que cette coupure d'électricité a causé des perturbations significatives dans les activités scolaires de la plaignante ainsi que dans les activités professionnelles de sa colocataire.

En se basant sur les factures, elle souhaite obtenir, pour le préjudice matériel subi, une indemnisation à hauteur de 3000 euros.

Position de la partie mise en cause

Sibelga soutient que l'interruption ayant impacté l'adresse concernée était liée à une inondation survenue dans une des cabines du réseau de distribution.

Sibelga explique que la plaignante a été indemnisé en raison du fait que l'interruption a duré plus de 6 heures consécutives.

Néanmoins, Sibelga considère qu'aucune faute ne lui est imputable dans ce cas présent et que, par conséquent, aucune autre indemnisation ne peut être due à titre de préjudice matériel.

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 relatives à la présente ordonnance électricité.

La plainte a pour objet l'application du régime d'indemnisation par Sibelga. La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

L'article 32^{quinquies} 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 fautive, 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 (Nous soulignons), 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. Si la plaignante 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 lorsqu'une interruption trouve son origine dans un cas de force majeure. Il convient d'abord d'évaluer si cette situation est rencontrée.

En l'espèce, les fortes pluies du 4 juillet 2024 ont provoqué une inondation dans l'une des cabines du réseau de distribution. Cette inondation, survenue de manière imprévisible, a engendré une interruption temporaire de la fourniture d'énergie. Compte tenu des circonstances, cette interruption pourrait être qualifiée de force majeure, échappant ainsi à la responsabilité directe du gestionnaire de réseau.

La force majeure, selon l'article 1.45 du Règlement technique, doit s'entendre comme :

*« Tout évènement, imprévisible et irrésistible, qui rend impossible l'exécution d'une obligation.
Pour autant qu'elles soient irrésistibles et imprévisibles, sont notamment considérées comme des cas de force majeure les situations suivantes :*

1°les catastrophes naturelles, y compris les tremblements de terre, les inondations, les tempêtes, les cyclones ou d'autres circonstances climatologiques exceptionnelles »

En l'espèce, les intempéries intenses constituent un événement naturel, indépendant de toute action ou négligence du gestionnaire de réseau, qui ne pouvait raisonnablement prévoir ni empêcher l'inondation de la cabine.

Ainsi, les conditions de la force majeure sont réunies : l'inondation ayant empêché Sibelga d'exécuter ses obligations, est causée par un phénomène naturel qui est caractérisée d'extérieur, irrésistible et imprévisible.

Cette interruption de fourniture résulte d'une force majeure, et non d'une faute de Sibelga, entraînant une absence d'indemnisation de la part du gestionnaire de réseau.

PAR CES MOTIFS

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

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges