

Service des Litiges

Décision R2024-209

Madame X/ Sibelga

Objet de la plainte

Madame X (ci-après « *la plaignante* ») sollicite du Service des litiges (ci-après « *le Service* ») que ce dernier se prononce sur le respect par Sibelga (ci-après « *le GRD* ») des articles 32bis et 32quinquies de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (dite « *ordonnance électricité* ») ainsi que de l'article 4, §2 du règlement technique électricité, approuvé par la Décision 136 de BRUGEL du 17 juin 2020 relative à l'approbation aux propositions de règlements techniques électricité et gaz présentées par le gestionnaire de réseaux de distribution d'électricité et de gaz SIBELGA (ci-après, « *règlement technique* »).

Exposé des faits

Le 10 janvier 2024, la plaignante subit une interruption de fourniture d'électricité de 8h31 à 14h, selon les informations transmises par le GRD et non contestées par la plaignante. Cette interruption est due à la mise en sécurité du transformateur de distribution. Le GRD précise que :

« Les transformateurs récents, comme celui concerné par cette panne, sont équipés d'un relais de protection qui s'active dès qu'une anomalie est détectée, notamment lorsqu'une consigne de température, de pression ou de niveau d'huile est atteinte. Dans le cas présent, une fuite d'huile (récoltée dans un bac de rétention) a provoqué la baisse du niveau jusqu'à sa consigne, déclenchant ainsi le relais de sécurité. Cette action a agi sur l'alimentation haute tension du transformateur qui a dès lors coupé l'alimentation basse tension du quartier. »

Le 17 janvier 2024, la plaignante fait appel à un technicien privé pour la réparation de sa chaudière endommagée. Selon les dires de la plaignante, ce technicien aurait considéré que le dommage résultait d'une panne d'électricité dans la rue.

Le 1 mars 2024, le compagnon de la plaignante introduit une demande d'indemnisation auprès du GRD concernant l'interruption de courant du 10 janvier 2024.

Le 9 avril 2024, la plaignante envoie un mail au GRD pour demander des nouvelles concernant la plainte introduite par son compagnon le 1^{er} mars.

Le 19 avril 2024, le compagnon de la plaignante reçoit un mail du GRD qui répond à la demande d'indemnisation en expliquant qu'il n'y a eu aucune faute de leur part. La demande d'indemnisation est donc rejetée.

Le 15 mai 2024, la plaignante envoie à nouveau un mail au GRD en mettant en copie son compagnon pour demander des informations concernant l'avancement de leur dossier de plainte.

Le 16 mai 2024, le GRD répond à la demande de la plaignante en expliquant qu'une première réponse a été envoyée à son compagnon le 19 avril 2024 et réitère ce qui a été dit dans la première réponse.

Le 21 juin 2024, la plaignante introduit une plainte devant le Service des litiges.

Position du plaignant

La plaignante sollicite que sa demande d'indemnisation introduite sur pied de l'article 32bis ainsi que 32quinquies de l'ordonnance électricité soit déclarée fondée.

Selon la plaignante, la panne est survenue suite à un manquement du GRD et a causé des dommages directs à sa chaudière.

Position de la partie mise en cause

Le GRD considère ne pas devoir verser d'indemnisation.

Premièrement, le GRD indique que la panne a duré moins de 6 heures consécutives, de 8h31 à 14h, soit une durée d'interruption effective de 5h29, et que, dès lors, il n'est pas redevable d'une indemnisation sur base de l'article 32bis de l'ordonnance électricité.

Deuxièmement, le GRD explique que l'incident qui s'est produit le 10 janvier 2024 et qui a provoqué l'interruption de fourniture d'électricité est survenu à la suite de la mise en sécurité du transformateur de distribution qui alimente la plaignante. Selon le GRD, ce défaut ne peut constituer une faute dans son chef car même s'il veille constamment à la sécurité et la fiabilité de son réseau, il lui serait impossible de garantir un approvisionnement continu, sans aucune coupure. Ainsi, cet incident n'est pas considéré, par le GRD, comme un manquement lui étant imputable.

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 est compétent pour statuer sur des plaintes relatives aux articles 32bis et 32quinquies de l'ordonnance électricité et à l'article 4, § 2 du règlement technique.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

1. Sur la demande d'indemnisation introduite sur base de l'article 32bis de l'ordonnance électricité

L'article 32bis, §1^{er} de l'ordonnance électricité dispose que :

« Toute interruption de fourniture non planifiée d'une durée supérieure à six heures consécutives et ayant son origine sur un réseau de distribution ou de transport régional donne lieu à une indemnisation de 100 euros, au profit du client final raccordé au réseau de distribution ou de transport régional, à charge du gestionnaire de réseau par le fait duquel l'interruption ou son maintien sont intervenus.

Cette indemnisation n'est pas due par ce dernier dans l'hypothèse où l'interruption de fourniture et son maintien pendant plus de six heures consécutives sont l'un et l'autre causés par un cas de force majeure, le fait d'un tiers ou un incident sur un réseau interconnecté en aval ou en amont ».

Cette disposition prévoit une indemnisation si l'interruption d'électricité a duré 6 heures consécutives ou plus. Le Service doit donc déterminer, sur base des éléments du dossier, si l'interruption a dépassé les 6 heures consécutives.

Le GRD a indiqué au Service des litiges que contrairement à un réseau de haute tension, les réseaux de basse tension ne sont pas équipés d'un système de surveillance en temps réel et que la durée d'une panne est déterminée par les informations communiquées par les utilisateurs du réseau lors de leurs appels.

Le premier appel concernant une panne dans la rue de la plaignante est survenu à 8h31.

L'heure de rétablissement peut être déterminée au moyen du rapport d'intervention communiqué au Service par Sibelga, lequel indique un rétablissement à 14h.

La plaignante ne conteste pas l'heure de début et de fin de la coupure. Le Service constate que la durée totale d'interruption est donc de 5h29.

Le Service considère donc que l'indemnisation demandée dans le cadre de l'article 32bis, §1^{er} ne peut être accordée dès lors qu'elle ne répond pas aux conditions précitées.

2. Sur la demande d'indemnisation introduite sur base de l'article 32quinquies de l'ordonnance électricité

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 ; (...) ».

Il résulte notamment de cette disposition que le GRD doit indemniser le dommage subi par un client final lorsque l'interruption à l'origine du dommage résulte de la faute du GRD et qu'il existe un lien causal entre cette faute et le dommage, pour autant que l'interruption ne trouve pas son origine dans un cas de force majeur.

En l'espèce, l'interruption est survenue à la suite de la mise en sécurité automatique du transformateur de distribution qui alimente la plaignante. Cette mise en sécurité a pour but d'éviter des conséquences plus graves sur le réseau.

Par ailleurs, l'article 4, § 2 du règlement technique dispose que :

« Dans l'exécution de ses tâches, le gestionnaire du réseau de distribution (GRD) 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. »

Le GRD a installé, en remplacement temporaire du transformateur, un groupe électrogène et a procédé à des tests avant sa mise en service afin de limiter l'impact de cet incident.

Au vu de ces différents éléments, le Service des litiges considère qu'il n'y a pas eu de faute dans le chef du GRD.

Par ailleurs, le Service considère qu'en l'espèce l'interruption constitue un cas de force majeure, c'est-à-dire un évènement imprévisible et irrésistible qui rend impossible l'exécution d'une obligation, en l'occurrence la continuité de la fourniture d'électricité. Il apparaît en effet que la mise en sécurité du transformateur, causant l'interruption, résulte d'un mécanisme de protection automatique du réseau.

Le Service des litiges considère dès lors que le GRD ne peut être redevable d'une indemnisation sur base de l'article 32*quinquies* de l'ordonnance électricité.

PAR CES MOTIFS

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

Conseillère juridique

Membre du Service des litiges

Conseiller juridique

Membre du Service des litiges