

Service des Litiges

Décision R2024-250

X / Sibelga

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par Sibelga de l'article 1.41 du Règlement technique électricité, adopté en exécution 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 5 juin 2024, le plaignant fait appel à Sibelga par téléphone, et indique à Sibelga qu'il ne dispose pas d'électricité et que son électricien soupçonne un problème au niveau des installations ou du réseau de Sibelga.

Sibelga indique que l'opérateur interroge le plaignant afin de lui demander d'effectuer des vérifications de base afin de s'assurer que l'envoi d'un technicien est nécessaire. Le plaignant aurait été informé du fait que si le problème se situe sur l'installation privée, les techniciens n'ont pas l'autorisation de manœuvrer et/ou de manipuler le matériel n'appartenant pas à Sibelga. Sibelga informe le plaignant que si le problème concerne du matériel privé, un « déplacement inutile » sera constaté et sera facturé au tarif de 170 EUR. Sibelga l'informe également qu'à l'inverse, si le problème provient du réseau ou des installations de Sibelga, l'intervention sera gratuite.

Sibelga indique que lorsque le technicien arrive sur place, « *il constate que le disjoncteur de l'installation privée [du plaignant] est baissé. Il le relève et la fourniture électrique est rétablie. La sortie du compteur et le réseau étaient bien opérationnels* ». Sibelga indique qu'il n'était pas nécessaire d'ouvrir le boîtier de l'installation électrique, et que tant le plaignant que son électricien auraient pu remonter le disjoncteur, sans intervention de Sibelga.

Sibelga indique ensuite ce qui suit :

« Par acquis de conscience et professionnalisme, lorsque nos techniciens sont appelés sur une intervention de garde, ils ouvrent le boîtier afin de vérifier que toutes les phases sont en ordre et ce, même lorsque le problème électrique ne provient pas du réseau. Dans le cas qui nous intéresse ici, la fourniture d'électricité a été remise en route uniquement par le fait de réarmer le disjoncteur. L'ouverture du boîtier pour vérification des phases n'est dès lors aucunement une preuve de faute sur notre réseau. Notre technicien indique d'ailleurs explicitement que « le disjoncteur est baissé et le client ne l'a pas vu » ».

Sibelga ajoute enfin que la configuration de l'installation électrique du plaignant n'a aucun impact sur le passage de l'énergie.

Position du plaignant

Le plaignant indique avoir diligenté un électricien payé par ses soins qui n'a visiblement pas détecté le problème. Il indique également que son installation est confuse, et selon lui, la solution aurait tout de même été trouvée après que le technicien a ouvert son boîtier.

Position de la partie mise en cause

Sibelga indique que l'alimentation ayant été rétablie uniquement par la relève du disjoncteur, cette intervention aurait pu être réalisée par le plaignant ou son électricien, et que le problème ne nécessitait pas d'ouvrir le boîtier.

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 l'article 1.41 du Règlement technique électricité.

La plainte est recevable.

Examen du fond

L'article 1.41 du Règlement technique électricité prévoit ce qui suit :

« Sauf circonstance exceptionnelle dûment justifiée par l'utilisateur du réseau de distribution, tout déplacement inutile du gestionnaire du réseau de distribution est mis à la charge, selon les tarifs applicables, de l'utilisateur du réseau de distribution concerné.

Par déplacement inutile, il faut entendre :

- le déplacement du gestionnaire du réseau de distribution, à la demande de l'utilisateur du réseau de distribution, au terme duquel, du fait de l'utilisateur **du réseau de distribution ou de la nature de sa demande, le gestionnaire du réseau de distribution n'a réalisé aucune prestation** ;
- le déplacement du gestionnaire du réseau de distribution pour des prestations planifiées à l'initiative de l'utilisateur du réseau de distribution ou avec l'accord de celui-ci, au terme duquel les prestations n'ont, du fait de l'utilisateur du réseau de distribution, pu être totalement ou partiellement réalisées ;
- le déplacement renouvelé du gestionnaire du réseau de distribution en raison d'un refus manifeste de l'utilisateur du réseau de distribution de lui donner accès aux installations ;
- le déplacement sans intervention du gestionnaire du réseau de distribution après une mise en demeure conformément à l'Art. 1.7.

Le cas échéant, un nouveau rendez-vous ne peut être fixé qu'après que l'utilisateur du réseau de distribution :

- a prouvé l'absence d'un refus manifeste de donner accès aux installations, ou
- a payé le déplacement inutile.

Tout report d'une prestation planifiée à l'initiative ou avec l'accord de l'utilisateur du réseau de distribution lui est facturé conformément aux tarifs applicables, lorsque ce report est demandé par l'utilisateur du réseau de distribution dans les deux jours ouvrables qui précèdent cette prestation. Toute annulation d'une prestation planifiée à l'initiative ou avec l'accord de l'utilisateur du réseau de distribution lui est facturée conformément aux tarifs applicables, lorsque cette annulation est demandée par l'utilisateur du réseau de distribution dans les deux jours ouvrables qui précèdent cette prestation ».

Il découle de cette disposition que Sibelga est en droit de facturer à l'URD un déplacement inutile lorsqu'en raison de la nature de la demande, le GRD n'a réalisé aucune prestation.

Or, dans le cas d'espèce, force est de constater que même si le problème a été solutionné par la relève du disjoncteur sur l'installation privée du plaignant, **le technicien envoyé par Sibelga a tout de même réalisé une prestation qui ne peut être réalisée que par le technicien lui-même, à savoir l'ouverture du boîtier.**

À cet égard, la chronologie des événements est rapportée de manière contradictoire par le plaignant et par Sibelga. Le plaignant semble indiquer que le technicien a d'abord procédé à l'ouverture du compteur, avant de voir qu'il s'agissait en réalité d'un problème sur le disjoncteur (extrait de la plainte : « [L'agent] constate ce que je constate, ce que l'électricien a constaté avant lui : l'alignement de mon compteur et ce qui ressemble à des fusibles. Il ouvre donc le boîtier, retire les poinçons. Et là, il perçoit l'absurdité de la situation. Le câble qui alimente mon installation fait un coude à 90° [...] et va dans le boîtier de droite [...] vers le disjoncteur. Disjoncteur qui avait effectivement sauté. L'affaire était donc pliée, il s'agissant d'un disjoncteur qui avait sauté »). Selon Sibelga, le technicien aurait d'abord procédé à la relève du disjoncteur, avant d'ouvrir le boîtier (« Par acquis de conscience et professionnalisme, lorsque nos techniciens sont appelés sur une intervention de garde, ils ouvrent le boîtier afin de vérifier que toutes les phases sont en ordre et ce, même lorsque le problème électrique ne provient pas du

réseau. Dans le cas qui nous intéresse ici, la fourniture d'électricité a été remise en route uniquement par le fait de réarmer le disjoncteur. L'ouverture du boîtier pour vérification des phases n'est dès lors aucunement une preuve de faute sur notre réseau. Notre technicien indique d'ailleurs explicitement que « le disjoncteur est baissé et le client ne l'a pas vu »).

Le Service des litiges estime qu'il n'est pas souhaitable que le technicien qui aurait d'abord procédé à la relève du disjoncteur, et aurait constaté que l'alimentation a été effectivement rétablie, procède tout de même à l'ouverture du boîtier « par acquis de conscience », alors qu'un tel acte est susceptible d'entretenir une confusion sur la nécessité du passage du technicien, sachant que les déplacements inutiles sont facturés aux URD.

La chronologie des faits étant incertaine, et en tout état de cause, une prestation ayant été réalisée par le technicien, même si celle-ci s'est finalement avérée inutile, le Service des litiges considère qu'il n'est pas justifié de facturer un déplacement inutile.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par monsieur X contre Sibelga recevable et fondée, en ce sens que Sibelga ne pouvait envoyer une facture pour déplacement inutile dès lors qu'une prestation a été effectuée par le technicien, quand bien même celle-ci s'est avérée inutile. La facture pour déplacement inutile doit dès lors être annulée.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges