

Service des Litiges

Décision R2024-318

X/ Sibelga

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur l'application par Sibelga (ci-après le gestionnaire du réseau de distribution, « GRD ») de l'article 1.41 du Règlement Technique électricité (Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en région de Bruxelles-capitale et l'accès à celui-ci, établi sur la base de l'article 9ter, alinéa 1er, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en région de Bruxelles-capitale.

Exposé des faits

Le 11 septembre 2024, la plaignante contacte Sibelga par téléphone pour recevoir l'assistance d'un technicien afin de rétablir l'électricité à son domicile Rue XYZ 1 à Bruxelles.

Des vérifications de base sont réalisées par téléphone afin d'évaluer l'opportunité de faire venir un technicien sur place.

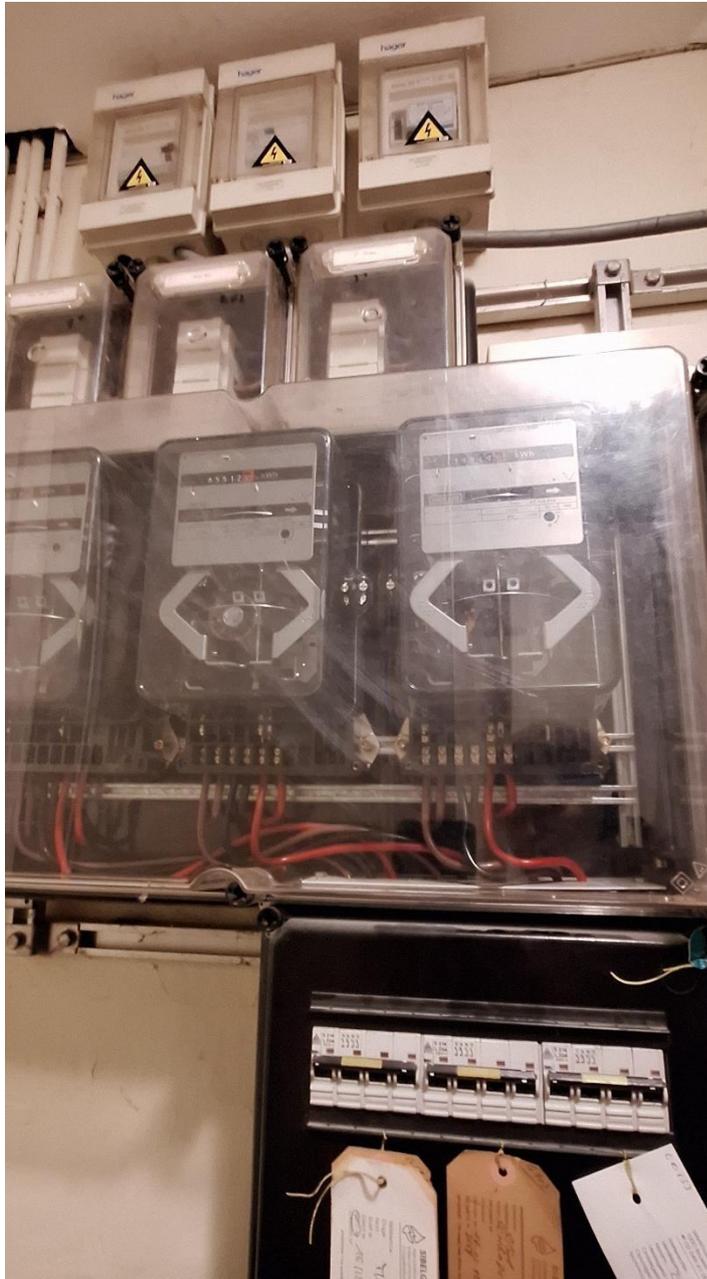
Ainsi, un « test T » est réalisé par téléphone sur l'installation électrique privée de la plaignante sur le différentiel, en bas à gauche (boutons T et rouge) :



Après plusieurs tentatives, le courant n'est pas rétabli.

Un technicien s'est rendu sur place.

Lors de son passage, le technicien a constaté que le disjoncteur situé tout en haut (portant un symbole représentant du matériel électrique) était désarmé :



Afin de rétablir l'électricité, le technicien a relevé le disjoncteur, même s'il s'agissait de l'installation privée de la plaignante.

Le technicien a ensuite fait signer un document à la plaignante attestant d'un déplacement inutile.

La plaignante reçoit, le 13 septembre 2024, une facture de Sibelga n° 84XXXXXXX pour déplacement inutile, d'un montant de 168, 19 € TVAC.

Il s'agit de la facture contestée.

Position de la plaignante

La plaignante conteste qu'il s'agisse d'un déplacement inutile et partant, la facturation qui en a découlée.

La plaignante affirme qu'un malentendu au téléphone ne lui a pas permis de savoir qu'il fallait enclencher les deux disjoncteurs domestiques, qu'un des deux était désarmé (la source de la coupure) mais qu'elle l'ignorait. Que l'autre était bien armé. Que le « test T » effectué par Sibelga au téléphone portait exclusivement sur son installation électrique privée dans son habitation, et non sur les disjoncteurs placés à la cave.

Par ailleurs, même si elle avait vu ce disjoncteur désarmé, la plaignante estime que l'apposition d'une étiquette triangle « attention danger électrique » sur celui-ci ne lui aurait pas permis de relever / réarmer ce disjoncteur en raison du danger, et partant, que l'intervention d'un professionnel aurait de toute façon été requise.

La plaignante soulève enfin que, selon les dires du technicien venu sur place, elle n'aurait pas été facturée si l'intervention avait eu lieu sur le disjoncteur du bas, étiqueté (voir photo ci-dessus).

Position de la partie mise en cause

Sibelga maintient qu'il s'agit d'un déplacement inutile dans la mesure où la procédure préalable de vérification par téléphone s'est déroulée correctement et le déplacement en tant que tel portait sur le réarmement de l'installation privée de la plaignante.

Ainsi, d'après Sibelga :

- L'opérateur téléphonique a d'abord posé plusieurs questions et a demandé d'effectuer des vérifications de base afin de s'assurer que l'envoi d'un technicien était nécessaire ;
- L'opérateur a signalé ensuite que si le problème se situe sur l'installation privée, l'intervention devient dès lors un déplacement inutile qui est facturé dès lors que l'intervention se situe sur une installation privée qui n'appartient pas à Sibelga ; l'opérateur avait également informé le client du montant qui serait facturé pour ce type d'intervention ;
- Le technicien qui s'est rendu sur place le 11/09/2024 a indiqué que le différentiel de l'installation privée n'était pas enclenché. Il a enclenché ce différentiel pour réalimenter la plaignante en électricité mais il s'agissait bien de l'installation privée.
- Le sticker apposé sur l'installation ne constitue pas un avertissement de « danger imminent », mais plutôt un symbole représentant du matériel électrique, conformément aux exigences du Règlement Général des Installations Électriques (RGIE). Ce symbole est une obligation réglementaire et ne doit pas être interprété comme une alerte au danger immédiat.

Sibelga explique ainsi que l'acte réalisé par le technicien de Sibelga n'est pas un acte technique. Comme dans chaque installation domestique, l'automate général peut être manipulé par tous, et couramment par tout particulier. Le boîtier contenant le disjoncteur n'est par ailleurs pas scellé et peut être manipulé sans restriction par toute personne, notamment pour réenclencher le général.

Sibelga décrit par ailleurs l'entretien téléphonique (enregistré) ayant eu lieu à 15h17 le 11 septembre 2024 comme suit :

« Madame X a contacté notre service de dispatching le 11 septembre 2024 à 15h17. Lors de cet appel, conformément aux procédures, notre coordinateur a posé plusieurs questions pour effectuer un premier diagnostic et déterminer si l'intervention d'un technicien était nécessaire. Il lui a demandé si elle avait vérifié le tableau et le compteur à la cave. Madame a indiqué qu'elle avait désarmé et réarmé le compteur. De plus, elle a précisé que rien n'avait sauté à la base et que les fusibles étaient bien en position « on ».

Le coordinateur lui a alors expliqué que, si elle avait bien fait ces tests, il était possible qu'il y ait un problème au niveau de notre compteur. Il lui a aussi mentionné qu'un technicien pouvait être envoyé, mais que, si l'intervention consistait uniquement à réarmer le disjoncteur, des frais de déplacement d'un montant de 170 euros lui seraient facturés. Cependant, il lui a précisé que si elle avait effectivement bien effectué les tests et que le problème provenait du réseau ou des installations de Sibelga, l'intervention serait gratuite. Madame X était dès lors avisée des potentiels frais encourus.

A ce stade, le coordinateur pensait qu'elle avait bien effectué ces tests. Elle a également demandé si le différentiel devait être sur « 1 » ou non. Le coordinateur lui a expliqué comment effectuer ce test et, elle a répondu que lorsqu'elle appuyait sur le bouton T, rien ne se passait. Le coordinateur semblait néanmoins considérer que le problème provenait de notre installation, et non de la sienne. Il convient de souligner que, lors de cet appel, les hypothèses formulées par le coordinateur concernant l'origine du problème, notamment un dysfonctionnement du compteur, se fondaient sur des éléments théoriques et les déclarations de Madame. Aucune vérification directe de l'installation n'a été réalisée à ce moment-là ».

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 aux dispositions du règlement technique électricité de Sibelga.

La plainte a pour objet un déplacement inutile.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

A. Principes

L'article 1.41 du Règlement technique électricité dispose comme 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 ».

L'article 3.3. du Règlement Technique dispose quant à lui que :

« §1er. Sauf disposition légale ou réglementaire particulière, seul le gestionnaire du réseau de distribution peut poser, adapter, déplacer, remplacer, enlever, entretenir et exploiter les équipements dont il est propriétaire. Le gestionnaire du réseau de distribution peut prendre les mesures nécessaires pour réaliser les opérations visées à l'alinéa 1er, y compris la suspension de l'accès. Ces mesures sont prises, le cas échéant, en concertation avec l'utilisateur du réseau de distribution ainsi que, si différent de ce dernier, le propriétaire du bien immeuble/site, ou le cas échéant son mandataire.

§2. Sans préjudice de l'Art. 4.17, les installations sur lesquelles l'utilisateur du réseau de distribution possède un droit de propriété ou de jouissance sont gérées et entretenues par l'utilisateur du réseau de distribution ou le propriétaire de l'installation en fonction de la législation ou, le cas échéant, en fonction des accords conclus entre ces deux parties. Aux fins d'entretenir les installations dont il a la jouissance, l'utilisateur du réseau de distribution peut demander au gestionnaire du réseau de distribution de mettre temporairement hors service son point de raccordement. Le point d'accès associé reste néanmoins « actif » dans le registre d'accès.

§3. Par dérogation au §2, alinéa 1er et en conformité avec l'Art. 1.43, les interventions et les manœuvres sur les installations qui font fonctionnellement partie du réseau de distribution peuvent être effectuées uniquement par le gestionnaire du réseau de distribution. Si les interventions et/ou les manœuvres s'effectuent à la demande de l'utilisateur du réseau de distribution ou son mandataire ou sont causées par ses propres installations, les frais de ces interventions et manœuvres sont à charge de l'utilisateur du réseau de distribution ou, le cas échéant, de son mandataire.

§4. Sans préjudice des dispositions légales ou réglementaires, les frais liés à toute intervention ou manœuvre exécutée à la demande de l'utilisateur du réseau de distribution ou trouvant son origine dans les installations dont l'utilisateur du réseau de distribution a la jouissance sont à charge de cet utilisateur du réseau de distribution ».

Ces articles, interprétés de manière combinées, précisent que Sibelga ne peut réaliser des interventions et des manœuvres que sur les installations qui font fonctionnellement partie du réseau de distribution et dont Sibelga est le propriétaire. Cela implique notamment que les interventions sur les installations privées de l'URD (« l'utilisateur du réseau de distribution », en l'espèce la plaignante), ne peuvent être réalisées que par l'URD, ou bien par Sibelga mais alors à la demande de l'URD et à ses frais.

Ainsi, toute intervention sur l'installation privée d'un URD ne doit normalement pas être effectuée par Sibelga et tout déplacement dans ce cadre constitue dès lors un déplacement inutile tel que visé à

l'article 1.41 premier tiret du Règlement technique, soit *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.*

Ces actes sont en ce sens, réputés inexistant.

B. Application au cas d'espèce

En l'espèce, la plaignante fait appel à Sibelga pour une coupure d'électricité à son domicile.

Sibelga et la plaignante effectuent alors au téléphone des tests de base :

- Sibelga demande à la plaignante d'effectuer un test T sur son installation électrique privée.
- Sibelga demande à la plaignante si elle a bien vérifié le tableau et le compteur à la cave.

La plaignante indique que le test T n'y change rien et qu'elle avait désarmé et réarmé le compteur à la cave. De plus, la plaignante a précisé que rien n'avait sauté à la base et que les fusibles étaient bien en position « on ».

Le Service des litiges note que ces actions font partie des démarches standards et peuvent être réalisées par l'utilisateur lui-même.

Sibelga, constatant que ces tests ne résolvent pas le problème de coupure, indique à la plaignante qu'il pourrait potentiellement y avoir un problème au niveau du compteur, installation dont est propriétaire Sibelga, et par conséquent seul habilité à le manipuler. Qu'en revanche, si le problème résulte de l'installation privée de la plaignante, celle-ci serait facturée 170 € pour un déplacement inutile¹.

Arrivé sur place, le technicien de Sibelga constate qu'un disjoncteur relatif à l'installation privée de la plaignante était désarmé. Il l'a alors réarmé.

Le Service des litiges ne peut que constater que cet acte (ainsi que ceux ayant eu lieu sur le tableau électrique privé de la plaignante) n'est pas un acte technique qui doit être réalisé par Sibelga.

En ce sens, le Service des litiges déduit que Sibelga s'est déplacé inutilement car il n'a réalisé aucune prestation liée à un acte technique sur une installation dont il est propriétaire, conformément à l'article 1.41 premier tiret précité lu en combinaison avec l'article 3.3 § 4 précité.

Ainsi, seul l'URD (en l'espèce la plaignante), est responsable des actions et manipulations à effectuer sur ses installations privées.

Par ailleurs, le Service des litiges considère que la plaignante a bien été avertie du risque de facturation pour déplacement inutile. Il appartenait dès lors à celle-ci de redoubler de vigilance et de bien vérifier que toutes ses installations privées étaient en ordre/armées.

¹ Si le problème résultait des installations de Sibelga (ex : le compteur à la cave et notamment le disjoncteur avec apposition d'étiquettes au nom de Sibelga), le Service des litiges confirme que la plaignante n'aurait effectivement rien dû payer (ce qu'avait affirmé à juste titre le technicien sur place d'après la plaignante).

Le Service des litiges en déduit qu'il ne peut être reproché à Sibelga un manque d'information ou une erreur quelconque dans le sens où ils ont signalé ce risque par téléphone au préalable, et que la plaignante a par ailleurs confirmé qu'elle avait réarmé ses disjoncteurs, que rien n'avait sauté.

De ce fait, Sibelga a fait venir de bonne foi un technicien, pensant qu'il s'agissait d'un problème sur le compteur (installation dont est propriétaire Sibelga, notamment étiqueté sur la photo A de la plaignante).

La plaignante indique qu'elle n'aurait pas pu savoir qu'elle devait réarmer son disjoncteur privé placé tout en haut (voir photo B de la plaignante) mais que, même si cela avait été le cas, elle ne l'aurait pas fait en raison du sigle y apposé (triangle jaune), qu'elle a interprété comme étant un sigle de danger, lui faisant prendre le risque d'une décharge électrique.

Le Service des litiges ne peut partager cette analyse en raison du fait que :

- la plaignante a bien été avertie par Sibelga qu'il fallait vérifier les disjoncteurs à la cave. Ainsi, seul l'URD (en l'espèce la plaignante), est responsable des actions et manipulations à effectuer sur ses installations privées. Chaque particulier est ainsi censé avoir une connaissance de base de son installation électrique ou, le cas échéant, faire appel à un électricien ;
- le sigle « triangle jaune » est effectivement un panneau d'avertissement contre un danger électrique qui est obligatoirement apposé en cas de présence de matériel électrique, conformément au Règlement général sur les installations électriques². Ce panneau ne doit en revanche pas être interprété comme empêchant un particulier de réarmer le disjoncteur se trouvant dans le boîtier comportant ce sigle. En effet, le disjoncteur étant privé, ce n'est pas à Sibelga de le manipuler ; ce panneau signale simplement la présence de matériel électrique (qui par définition est dangereux) mais n'interdit pas de toucher ce matériel. Le Service des litiges signale qu'il existe un panneau d'interdiction, différent du panneau d'avertissement du cas d'espèce.

Enfin, si la plaignante avait un doute, il lui appartenait de lever ce doute en demandant à Sibelga, qui ne peut être tenu responsable des problèmes relatifs aux installations privées des usagers, qui plus est par téléphone, alors même qu'en l'espèce, la plaignante fut avertie du risque de la qualification de déplacement inutile, et des tests à réaliser sur ses installations privées au préalable pour éviter ce risque.

La facture reste dès lors due dans ce dossier et ne doit pas être remboursée à la plaignante.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre Sibelga recevable mais non fondée. La facture pour déplacement inutile reste bien due à Sibelga et ne sera dès lors pas remboursée.

² Voir annexe 3 du RGIE, en ligne, chap. 9.4. : <https://economie.fgov.be/fr/publications/reglement-general-surles>

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Cheffe de service, conseillère juridique -
Diensthoofd, juridisch adviseur
Membre du Service des litiges