

Service des Litiges

Décision R2025-219

Monsieur X / Sibelga

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur l'application par Sibelga de l'article 32 bis de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-capitales (ci-après « ordonnance électricité »).

Exposé des faits

Le plaignant réside avec sa famille à 1070 Anderlecht.

Dans la nuit du 19 août 2025, une interruption d'électricité est survenue dans le quartier comprenant notamment la rue D et la place S.

Le plaignant indique que la coupure aurait débuté vers 01h05, moment où les appareils électriques de son habitation se sont arrêtés, et qu'elle se serait prolongée sans rétablissement durable jusqu'à 09h00.

Constatant l'absence de courant, il a vérifié son installation interne puis tenté de joindre Sibelga vers 01h16, sans succès.

Selon les informations communiquées par Sibelga au Service des litiges, le GRD considère que la première interruption a eu lieu entre 01h34 et 02h45, à la suite de la rupture d'un câble basse tension et d'un court-circuit. Un rétablissement provisoire a ensuite été assuré jusqu'à 04h15, avant qu'une seconde coupure, nécessaire à la mise en sécurité préalable aux travaux, n'ait lieu de 04h15 à 09h15.

Le plaignant a rassemblé plusieurs éléments (captures d'écran du site de Sibelga, données issues d'un appareil de suivi de consommation) pour soutenir l'existence d'une interruption continue.

Par ailleurs, Sibelga précise que la seconde coupure relevait d'une intervention urgente de sécurité prévue par la réglementation, et qu'aucune des interruptions ne répondait aux conditions légales d'une « interruption prolongée » au sens de l'article 32 bis de l'ordonnance électricité.

Le plaignant a introduit une demande d'indemnisation, laquelle a été refusée au motif que les conditions légales n'étaient pas réunies.

C'est ce refus qui l'a conduit à déposer la présente plainte auprès du Service des litiges de BRUGEL.

Position du plaignant

Le plaignant soutient qu'il a droit à une indemnisation sur base de l'article 32 bis de l'ordonnance électricité et que la coupure en question entre dans les conditions de cet article.

En effet, le plaignant soutient avoir subi une coupure d'électricité continue dans la nuit du 19 août 2025, qu'il situe approximativement entre 01h05 et 09h00, touchant une partie du quartier comprenant la rue D et la place S. Il affirme avoir constaté l'arrêt soudain des appareils électriques vers 01h05, avoir tenté sans succès de contacter Sibelga, et n'avoir observé qu'un bref rétablissement de quelques minutes vers 03h10, insuffisant selon lui pour rompre la continuité de la coupure. Il se fonde notamment sur des captures d'écran du site de Sibelga, mentionnant une « panne prolongée » et une « possibilité d'indemnisation », ainsi que sur les données de son appareil de suivi de consommation, qu'il estime révélatrices d'une interruption ininterrompue. Le plaignant indique également que plusieurs voisins auraient été affectés de la même manière et conteste l'analyse juridique de Sibelga, estimant que la situation vécue correspond à une interruption prolongée ouvrant droit à indemnisation.

Le plaignant ne prétend par ailleurs à aucun dommage matériel sur ses appareils.

Position de Sibelga

Sibelga explique que deux coupures distinctes ont eu lieu : une première entre 01h34 et 02h45 due à la rupture d'un câble et un court-circuit, suivie d'un rétablissement provisoire jusqu'à 04h15, puis une seconde coupure de 04h15 à 09h15 liée à une mise en sécurité indispensable au démarrage des réparations, dans un contexte d'urgence. Elle précise que l'absence de télésurveillance en basse tension peut expliquer les divergences d'horaires, ils sont alertés en fonction des appels des citoyens. -circuit, suivie d'un rétablissement provisoire jusqu'à 04h15, puis une seconde coupure de 04h15 à 09h15 liée à une mise en sécurité indispensable au démarrage des réparations, dans un contexte d'urgence. Elle précise que l'absence de télésurveillance en basse tension peut expliquer les divergences d'horaires

Sibelga reconnaît une erreur dans son analyse initiale, mais confirme que ces interruptions n'atteignent ni la durée, ni les conditions légales d'une interruption prolongée ouvrant droit à indemnisation.

En conséquence, elle maintient son refus d'indemnisation.

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 32 bis de l'ordonnance électricité.

La plainte a pour objet une demande d'indemnisation et est dès lors recevable.

Examen du fond

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

« § 1er. - 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.

§ 2. - Pour bénéficier de l'indemnisation visée au paragraphe 1er, le client final concerné introduit, par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique, une demande auprès du gestionnaire de réseau auquel il est raccordé. Cette demande doit être adressée dans les soixante jours calendrier de la survenance de l'interruption de fourniture. Le client y mentionne les données essentielles au traitement de sa demande.

§ 3. - Dans les trente jours calendrier de la date du courrier recommandé, de la télécopie ou du courrier électronique visé au § 2, le gestionnaire de réseau auquel ce client final est raccordé verse l'indemnité sur le compte bancaire du client final ou avise celui-ci, le cas échéant, du transfert de sa demande au tiers à l'origine de l'interruption de fourniture et son maintien pendant plus de six heures consécutives ».

Au sens de cet article, une indemnisation est strictement conditionnée à l'existence d'une interruption non planifiée d'une durée supérieure à six heures consécutives. Cette exigence est cumulative : non seulement la coupure doit dépasser six heures, mais elle doit en outre se dérouler sans aucune discontinuité.

Or, les éléments techniques communiqués par Sibelga montrent que l'alimentation électrique du plaignant a été interrompue une première fois de 01h34 à 02h45. Le Service des litiges note que le plaignant indique quant à lui que la coupure est survenue à 01h05. Selon les éléments transmis par Sibelga, l'alimentation a ensuite été rétablie provisoirement jusqu'à 04h15 (le fusible de la cabine a été remplacé à 02h45, permettant le rétablissement provisoire de l'électricité) avant de faire l'objet d'une seconde coupure de 04h15 à 09h15, cette dernière interruption étant intervenue dans le cadre d'une mise en sécurité liée au chantier de réparation du câble endommagé (ayant provoqué la première coupure).

Ces deux interruptions successives ne constituent donc pas une seule et même coupure continue. La première a duré environ 1h11 selon la version de Sibelga, et environ 1h40 selon la version du plaignant. La seconde a duré environ 5 heures. Ces deux interruptions sont séparées par une période de rétablissement temporaire.

Dès lors, le Service des litiges constate que la coupure subie par le plaignant n'a pas duré six heures consécutives et, dès lors, qu'elle ne peut faire naître un droit à une indemnisation dans le chef du plaignant.

Ainsi, le Service des litiges considère que les conditions légales strictes entraînant un droit à une indemnisation (interruption non planifiée, plus de six heures, sans discontinuité) ne sont pas réunies en l'espèce. Le plaignant n'a donc pas droit à l'indemnisation.

PAR CES MOTIFS

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

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges