

COMMISSION DE REGULATION DE L'ENERGIE EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

AVIS D'INITIATIVE (BRUGEL-AVIS-20240119-381)

relatif au régime d'indemnisation et l'indemnisation automatique pour interruption de plus de 6 heures consécutives et présomption de faute du GRD en cas de dommage à l'URD.

Etabli sur base de l'article 30bis, § 2, aliéna 2, 2° de l'ordonnance relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale

19/01/2024

Table des matières

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | Base légale..... | 2 |
| 2 | Introduction..... | 3 |
| 3 | Analyse et développement..... | 4 |
| 3.1 | Les missions de Brugel..... | 4 |
| 3.2 | Historique des démarches réalisées par Brugel | 5 |
| 3.2.1 | Projet d'avis d'initiative 20210824-328 du 24 août 2021 de Brugel | 5 |
| 3.2.2 | Avis d'initiative 20220903-340 du 8 mars 2022 de Brugel..... | 6 |
| 3.2.3 | Concertation entre Brugel et les acteurs | 6 |
| 3.3 | Régime d'indemnisation en Wallonie..... | 7 |
| 3.3.1 | Indemnisation automatique pour interruption de plus de 6 heures consécutives | 7 |
| 3.3.2 | Présomption de responsabilité du GR en cas de dommage d'un URD à la suite d'une interruption | 8 |
| 3.4 | Adaptation du régime d'indemnisation en RBC | 9 |
| 3.4.1 | Indemnisation automatique de plus de 6 heures consécutives | 9 |
| 3.4.2 | Présomption de faute dans le chef du GR en cas de dommage à la suite d'une interruption en énergie | 12 |
| 4 | Conclusions..... | 14 |

I Base légale

L'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale prévoit, en son article 30bis, § 2, inséré par l'article 56 de l'ordonnance du 14 décembre 2006, que :

« ... BRUGEL est investie d'une mission de conseil auprès des autorités publiques en ce qui concerne l'organisation et le fonctionnement du marché régional de l'énergie, d'une part, et d'une mission générale de surveillance et de contrôle de l'application des ordonnances et arrêtés y relatifs, d'autre part.

BRUGEL est chargée des missions suivantes :

...

2° d'initiative ou à la demande du Ministre ou du Gouvernement, effectuer des recherches et des études ou donner des avis, relatifs au marché de l'électricité et du gaz;

... »

Le présent avis est réalisé à l'initiative de BRUGEL.

2 Introduction

Les ordonnances du 20 juillet 2011 modifiant l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *ordonnance électricité* ») et du 1^{er} avril 2004 relative à l'ordonnance du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *ordonnance gaz* ») prévoient un régime d'indemnisation à charge du gestionnaire de réseau de distribution (ci-après « *GRD* ») et du gestionnaire de réseau de transport (ci-après « *le GRT* »).

L'objectif du présent avis d'initiative est de solliciter du législateur bruxellois une adaptation du régime d'indemnisation de façon à opérer un alignement sur le décret wallon du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité.

L'avis s'articule de la manière suivante :

- Les missions de Brugel (point 3.1.) ;
- L'historique des démarches réalisées par Brugel (point 3.2.) ;
- Le régime d'indemnisation instauré dans le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité (point 3.3.) ;
- Alignement du régime d'indemnisation bruxellois sur celui applicable en Région Wallonne (point 3.4).

Les dispositions légales actuelles relatives aux hypothèses d'indemnisation du GRD s'appliquent également au GRT. Dès lors, le nouveau régime devrait s'appliquer aussi en cas d'interruption dont la cause se trouve sur le réseau de transport régional et ce, peu importe que ce soit ELIA qui indemnise, lorsque l'URD victime est raccordé au réseau de transport régional, ou bien SIBELGA, lorsque l'URD victime est raccordé au réseau de distribution. En effet, tout URD, peu importe l'origine de l'interruption en énergie, pour autant que l'URD ait un point de fourniture en RBC, doit pouvoir obtenir une indemnisation, à défaut de quoi une inégalité de traitement pourrait être installée.

3 Analyse et développement

3.1 Les missions de Brugel

BRUGEL, en tant que régulateur, a pour mission de surveiller et contrôler l'application par les acteurs de l'énergie des ordonnances et arrêtés y relatifs¹ et de garantir l'effectivité et la mise en œuvre des mesures de protection des clients finals².

BRUGEL met donc en œuvre les missions susmentionnées en analysant l'efficacité et le respect du régime d'indemnisation par le GRD.

Une analyse approfondie du régime d'indemnisation est, par ailleurs, primordiale pour les deux raisons suivantes :

1. Protection et information du consommateur dans un contexte de non-recours au droit

Le droit européen impose aux Etats membres d'assurer une protection optimale des intérêts des consommateurs, tant économiques que juridiques, quel que soit l'endroit du territoire de l'Union européenne³. La déclaration gouvernementale⁴ adoptée le 18 juillet 2019 par le Gouvernement de la Région de Bruxelles Capitale place la protection du consommateur au centre de ses priorités. Au vu de la crise sanitaire et énergétique des dernières années, des éléments raisonnables permettent à BRUGEL de penser que la protection du consommateur devrait être inscrite dans la déclaration gouvernementale du prochain gouvernement.

Le présent avis est rédigé en vue de conseiller le parlement sur les moyens de réaliser cet objectif et de lutter contre le risque de non-recours au droit, à savoir mettre fin à la méconnaissance par l'URD, placé dans une situation d'interruption ou d'absence de fourniture, de son droit à disposer d'une indemnisation.

2. Evaluation de la qualité de service fournie par le GRD

En tant que régulateur, BRUGEL doit s'assurer que la qualité des services fournis par le GRD bruxellois soit celle que l'URD est en droit d'attendre d'un GRD professionnel et diligent⁵. Cet impératif est d'autant plus important dès lors que le GRD dispose du monopole en Région de Bruxelles-Capitale.

¹ Article 30bis §2 al. 1er de l'ordonnance électricité

² Article 30bis §2 al. 2, 18° de l'ordonnance électricité

³ Articles 114 et 169 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne

⁴ « Dans le cadre d'une plus grande justice sociale, afin de lutter contre le problème du non-recours aux droits sociaux, et réduire les charges administratives pour les citoyens, le Gouvernement soutiendra autant que possible le principe de l'automatisation des droits au travers des mécanismes suivants : numérisation et automatisation des transferts de données dans le respect de la vie privée et ouverture automatique d'un droit sous l'initiative proactive des services publics compétents » (page 33) ;

« Dans le contexte d'un marché de l'énergie libéralisé, le consommateur est dans une position de vulnérabilité vis-à-vis des fournisseurs d'énergie et des jeux de concurrence auxquels ils s'adonnent : protection de la vie privée, changements des tarifs, complexité des offres, multiplicité des acteurs intermédiaires, etc. C'est pourquoi, le Gouvernement entend tout d'abord poursuivre et renforcer la politique de protection du consommateur » (page 99).

⁵ L'article 4 de l'arrêté du 23 mai 2014 arrêtant le règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles Capitale et l'accès à celui-ci prévoit notamment que : « §2. Dans l'exécution de ses tâches, le gestionnaire du réseau de distribution 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. »

BRUGEL contrôle déjà la qualité des services fournis à l'URD à la suite de la réception du rapport annuel dans lequel le GRD décrit la qualité de ses services pendant l'année civile précédente ainsi que dans le cadre de la régulation tarifaire⁶.

Une interruption de fourniture en électricité et en gaz, ainsi que l'octroi d'indemnités à l'URD en cas d'interruption de fourniture, sont assurément des services fournis par le GRD dont BRUGEL doit en vérifier la qualité.

3.2 Historique des démarches réalisées par Brugel

3.2.1 Projet d'avis d'initiative 20210824-328 du 24 août 2021 de Brugel

BRUGEL a effectué des analyses quantitatives et qualitatives du régime d'indemnisation. De ces analyses, il en a découlé les constats suivants :

- De manière générale, même si l'année 2023 du Service des litiges de BRUGEL fut marquée par une augmentation considérable des plaintes, le nombre de demandes d'indemnisation introduites reste très minime par rapport aux URD ayant reçus de la part du GR une décision de refus d'indemnisation ;
- En cas d'interruption de plus de 6 heures consécutives, le nombre d'URD éligibles à une indemnisation est mineur par rapport au nombre de demandes d'indemnisations reçues dans les faits par le GRD. Les URD sont donc peu au courant de l'existence du régime et introduisent peu de demandes. Une légère augmentation des demandes d'indemnisation introduites auprès de Sibelga a été constatée pour les années 2022 et 2023, et est liée à une meilleure publicité⁷ effectuée au moment de l'interruption ;
- En présence d'un dommage de l'URD, à la suite d'une interruption en énergie, 70 à 75% des demandes d'indemnisation sont déclarées non fondées, la charge de la preuve pesant sur l'URD étant difficile à apporter. Ce dernier ne dispose en effet pas de compétences techniques dans le secteur de l'énergie et ne parviendra pas à démontrer une faute du GRD et un lien causal entre celle-ci et son dommage.

BRUGEL a donc constaté que le régime d'indemnisation en RBC pourrait être amélioré de façon à assurer une meilleure protection de l'URD et de remédier au non-recours au droit. Dans ce contexte, Brugel avait rédigé un projet d'avis d'initiative 20210824-328⁸ sollicitant notamment les pistes d'amélioration suivantes :

- L'insaturation d'une indemnisation automatique en cas d'interruption d'énergie de plus de 6h consécutives ;
- Une responsabilité du GR en tant que gardien de son réseau, impliquant que le GR est responsable lorsque l'interruption a engendré un dommage envers l'URD.

A titre de transparence et en vue d'alimenter cet avis, celui-ci a été mis en consultation publique du 1^{er} septembre au 1^{er} octobre 2021.

⁶ Article 12 §4 de l'ordonnance électricité

⁷ Avis de passage déposé dans les boîtes aux lettres en cas d'interruption impactant un immeuble de plus de 20 appartements, possibilité d'introduire une demande via le formulaire en ligne sur le site de Sibelga, page du site dédiée au référencement des pannes qui contient un lien dynamique pour les pannes de plus de 6 heures

⁸ <https://www.brugel.brussels/blog/consultations-4/post/projet-davis-dinitiative-concernant-le-regime-dindemnisation-469>

3.2.2 Avis d'initiative 20220903-340 du 8 mars 2022 de Brugel

Dans le cadre de la consultation publique, BRUGEL a accusé réception des observations de SIBELGA, d'ELIA, de la FEBEG, de la FDSS, d'Infor GazElec et d'Energie 2030.

Il en est ressorti un besoin de concertation entre BRUGEL et les acteurs de terrain, notamment ceux concernés par l'opérationnalisation des mesures proposées, à savoir les GR et la FEBEG.

BRUGEL a alors modifié son projet d'avis en décidant de piloter un groupe de travail dans le but d'analyser l'opportunité de mettre en place une indemnisation automatique pour interruption de plus de 6 heures consécutives ainsi qu'une responsabilité du GR en tant que gardien de son réseau en cas de dommage à l'URD, ensuite de quoi des mesures de mise en œuvre concrètes, et concertées, pourraient être communiquées au Gouvernement bruxellois en vue de modifier la législation bruxelloise.

L'avis final 20220903-340⁹ a été publié le 8 mars 2022 sur le site internet de Brugel et a été communiqué au Ministre en charge de l'énergie.

3.2.3 Concertation entre Brugel et les acteurs

Brugel a organisé, du mois de décembre 2022 au mois de février 2023, une concertation entre les acteurs qui avaient pris part à la consultation publique, à savoir Sibelga, Elia, la Febeg, Infor Gaz Elec et la FDSS. La méthode de travail consistait en l'organisation de plusieurs réunions bilatérales entre Brugel et chacun des acteurs séparément en vue d'entendre leurs points de vue sur la mise en place de ces mesures. Ensuite, BRUGEL réaliserait des analyses (juridiques, socio-économique, financières...) en interne, alimentées par un benchmark, pour déterminer, pour chacune des mesures, les modalités de mise en œuvre.

L'indemnisation automatique pour interruption de plus de 6 heures fut le sujet central des réunions. Les éléments suivants ont été abordés :

- Le canal d'octroi du versement de l'indemnité (GR vs. fournisseur) ;
- La configuration du réseau bruxellois pour déterminer la faisabilité de l'automatisme ;
- La grandeur des coûts opérationnels de la mesure et la méthode de financement de ceux-ci, ainsi que des indemnités versées ;
- Une adaptation du montant des indemnités en cas d'automatisme ;
- L'incidence de l'automatisme sur les assurances contractées par les GR, notamment une éventuelle augmentation de la prime ;
- Une gradation de l'indemnité en fonction de la durée d'interruption ou de la qualité de gros ou de petit consommateur ;

Des difficultés opérationnelles ont été soulevées en cas de versement de l'indemnité par les fournisseurs, notamment celles-ci :

⁹ <https://www.brugel.brussels/publication/document/avis/2022/fr/AVIS-340-GESTIONNAIRES-RESEAUX-DISTRIBUTION-TRANSPORT-REGIME-INDEMNISATION.pdf>

- Absence de lien direct entre le fournisseur et l'interruption sur le réseau, impliquant une potentielle confusion des rôles, dans le chef de l'URD, entre le GR et le fournisseur ;
- Coûts du versement de l'indemnité plus importants dans le chef des fournisseurs que si ce versement est effectué par le GR (coût du call center, coût de contrôle du versement de l'indemnité, coût lié à l'envoi des factures, etc.) ;
- Modification législative fédérale pour régler la facture mentionnant le versement de l'indemnité ;
- Difficulté de déterminer le fournisseur redevable de l'indemnité en cas de changement de fournisseur entre l'interruption en énergie et le paiement ;
- ...

Au contraire, en ce qui concerne le versement de l'indemnité par le GR, malgré des réserves des GR sur le principe même de l'indemnisation automatique, BRUGEL n'a pas constaté de difficulté sur la mise en œuvre du régime (cf. infra ; 3.2.1.).

BRUGEL a donc pu tirer comme postulat qu'une indemnisation automatique pour interruption de plus de 6 heures consécutives, à charge du fournisseur, ne serait pas aisée à mettre en place, mais que la prise en charge de celle-ci par le GR ne rencontrerait pas de difficulté notable. En ce qui concerne la responsabilité du GR en tant que gardien de son réseau, celle-ci a été peu abordée.

Dans le courant du mois de février 2023, BRUGEL a pris connaissance du décret wallon du 5 mai 2022 modifiant diverses dispositions en matière d'énergie dans le cadre de la transposition partielle des directives européennes du "Clean Energy Package". Sur base des constats qui précèdent et de l'entrée en vigueur dudit décret, BRUGEL a décidé de mettre fin à phase de concertation entre les acteurs et de rédiger le présent avis d'initiative sollicitant un alignement par rapport au décret wallon (point 3.2.).

3.3 Régime d'indemnisation en Wallonie

Le décret wallon prévoit les mécanismes suivants :

3.3.1 Indemnisation automatique pour interruption de plus de 6 heures consécutives

L'article 25bis du décret wallon¹⁰, tel que modifié, instaure une automaticité de l'indemnisation à charge du GR auquel l'URD est raccordé. Le GRD ou le GRT doit donc informer l'URD,

¹⁰ « [...] »

§2. L'indemnisation visée au paragraphe 1er est due de plein droit, sans que le client final ne doive adresser au gestionnaire de réseau auquel il est raccordé une demande d'indemnisation

[...]

§3. Le gestionnaire du réseau informe le client final, dans les trente jours calendrier à partir du jour suivant celui pendant lequel la période d'interruption a pris fin, de l'ouverture de la procédure d'indemnisation et lui demande la communication du compte bancaire sur lequel le versement de l'indemnité doit avoir lieu

[...]

3bis. Si 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 gestionnaire du réseau publie sur son site internet, dans les trente jours calendrier à partir du jour suivant celui pendant lequel la période d'interruption a pris fin, les raisons pour lesquelles l'interruption ne sera pas indemnisée, sur la base d'éléments factuels justifiant cette absence d'indemnisation et de tout rapport détaillé et étayé notamment par des éléments techniques, des bulletins météorologiques, de photos ou de procès-verbaux, concernant les circonstances de l'incident concerné.

[...] »

dans les 30 jours calendriers de l'interruption, du droit de la personne de recevoir une indemnisation après lui avoir communiqué son numéro de compte bancaire.

Seul un cas de force majeure, tant de l'interruption que de son maintien pendant plus de 6 heures, peut faire échec au versement d'une indemnité.

Le projet de décret justifie « cette simplification administrative » par l'objectif de faciliter l'accès de l'URD à ses droits, notamment en raison du fait que cette disposition est méconnue par celui-ci¹¹ :

« Afin de faciliter l'accès aux droits, le projet de décret prévoit une indemnisation de plein droit de façon automatique dans le chef du client final qui subit une interruption prolongée de fourniture de plus de six heures consécutives, hors cas de force majeure. Il s'agit d'une simplification administrative importante qui permet au client final de bénéficier plus facilement de cette disposition, souvent peu connue ».

Les constatations du Gouvernement wallon sont donc identiques à celles tirées par BRUGEL dans son avis d'initiative 20220903-340 du 8 mars 2022 (cf. supra 3.1.2.).

3.3.2 Présomption de responsabilité du GR en cas de dommage d'un URD à la suite d'une interruption

Le décret prévoit, en son article 25sexies, une présomption de responsabilité dans le chef du GR en cas d'interruption sur le réseau ayant entraîné un dommage à l'égard d'un URD :

« La survenance de l'événement fait présumer la faute dans le chef du gestionnaire de réseau de distribution, à charge pour celui-ci d'établir par tout moyen probant que l'événement est dû à un cas de force majeure, une situation d'urgence telle que visée dans les règlements techniques, un cas d'interruption planifiée ou une erreur administrative. »

Il s'agit d'une présomption de faute du GR. L'URD ne doit pas démontrer la faute du GR pour obtenir la réparation de son dommage. La charge de la preuve est donc reportée sur le GR alors qu'en RBC, c'est à l'URD de démontrer son dommage, la faute du GRD ainsi que le lien causal entre la faute et le dommage.

Les travaux préparatoires du décret du 17 juillet 2008 modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité indiquent que :

« L'objectif de la disposition est d'éviter que les gestionnaires de réseau ne s'exonèrent purement et simplement de la responsabilité qui découle nécessairement des obligations qui sont à leur charge en vertu des décrets gaz et électricité »¹² ;

« Le décret ne vise pas à mettre sur pied une responsabilité objective, dans laquelle la simple survenance des faits entraîne l'obligation d'indemniser, quelle qu'en soit la cause. En revanche, eu égard à la difficulté pour le client final de démontrer une faute dans le chef du gestionnaire de réseau en ce qui concerne la conformité ou la régularité des fournitures, la survenance de l'évènement fait présumer la faute.

¹¹ http://nautilus.parlement-wallon.be/Archives/2021_2022/DECRET/871_1.pdf

¹² http://nautilus.parlement-wallon.be/Archives/2007_2008/DECRET/813_1.pdf (page 101)

à charge pour le gestionnaire de réseau d'établir que l'évènement est dû à un cas de force majeure »¹³.

Quant aux travaux préparatoires du décret du 11 avril 2014 modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, ils indiquent que :

« Il convient par ailleurs aussi de s'interroger sur la concordance entre ce souhait de faire basculer désormais les obligations des gestionnaires de réseau dans le régime des obligations de moyen avec la philosophie générale des mécanismes d'indemnisation prévus dans le décret, notamment en matière de fiabilité de la distribution d'énergie, qui instituent, en cas d'incident, une présomption de faute à charge des gestionnaires de réseau qui ne peut être levée qu'après démonstration de la survenance d'un cas de force majeure. Ce renversement de la charge de la preuve qui a été introduit en 2008 dans notre décret est une grande avancée en faveur de la protection des consommateurs. Ce mécanisme inspire d'ailleurs à présent les autres législations régionales »

L'objectif de cette présomption de faute est d'assurer une protection du consommateur et de faciliter la charge de la preuve en la faisant peser sur le GR : ce n'est plus à l'URD, qui n'a les compétences techniques du GR, à démontrer la faute du GR mais bien au GR a démontré que l'évènement est dû à un cas de force majeure.

La volonté du Gouvernement wallon par l'insertion de cette présomption de faute est donc identique à celle de BRUGEL, à savoir protéger le consommateur.

3.4 Adaptation du régime d'indemnisation en RBC

BRUGEL préconise un alignement du régime d'indemnisation, qui est prévu dans le Chapitre VII des ordonnances électricité et gaz, sur le régime applicable en Région Wallonne.

3.4.1 Indemnisation automatique de plus de 6 heures consécutives

Le régime d'indemnisation actuel implique un risque de non-recours au droit. A ce jour, seul l'URD informé de l'existence du régime sollicitera une indemnisation alors que l'automatisme permettrait de protéger efficacement les consommateurs qui sont peu au courant de cette mesure, tel que l'a souligné le Gouvernement wallon dans les travaux préparatoires du décret wallon.

L'automatisme, qui pourrait être analysée comme une mesure qui placerait tous les URD sur un même pied d'égalité et mettrait fin à une forme de la discrimination qui existe actuellement entre ceux qui sont au courant du régime d'indemnisation et ceux qui ne le sont pas.

BRUGEL rappelle qu'une automatisme, comparable au régime wallon, est également en vigueur aux Pays-Bas et en France, comme décrit dans son avis d'initiative 20220903-340¹⁴. L'adaptation du régime actuel, tel que recommandé par le régulateur, s'inscrit donc à l'intérieur d'une tendance généralisée à automatiser les droits du consommateur.

¹³ http://nautilus.parlement-wallon.be/Archives/2007_2008/DECRET/813_1.pdf (page 30)

¹⁴ <https://www.brugel.brussels/publication/document/avis/2022/fr/AVIS-340-GESTIONNAIRES-RESEAUX-DISTRIBUTION-TRANSPORT-REGIME-INDEMNISATION.pdf>, pp. 18 et 19

Lors de la consultation publique, le GRD avait émis trois difficultés liées à l'indemnisation automatique :

1. La détermination des URD impactés par une interruption

Le GRD avait émis un frein à l'automatisation en raison de la difficulté à identifier les URD impactés par une interruption en énergie.

BRUGEL constate que cet écueil n'en est plus un puisque, lors d'une réunion début 2023 portant sur le sujet, le GRD a indiqué à BRUGEL qu'au mois de septembre 2023, le GRD pourra identifier, pour 90% des URD bruxellois, à quel code EAN/compteur ils sont reliés. Cette information a été réitérée lors d'une réunion en date du mois de septembre 2023 et le GRD a indiqué qu'à la fin de l'année 2024, les codes EAN/compteurs de tous les URD (100%) auront été identifiés.

Ainsi, en présence d'une interruption sur le réseau, le GRD pourra détecter, à partir de la fin de l'année 2024, les URD impactés à indemniser. La facilitation de l'automatisme sera accrue lorsque l'intégralité du parc bruxellois sera équipé en compteurs intelligents.

En ce qui concerne le GRT, ce dernier n'est pas confronté à cette difficulté dès lors qu'il a connaissance des quelques URTR qui sont reliés au réseau de transport bruxellois.

2. L'augmentation des indemnités à verser par le GR et la prise en charge de celle-ci

Le GRD a fait part à BRUGEL de ses inquiétudes quant à une augmentation du montant des indemnités à verser en raison de l'automatisme.

Dans le cadre du contrôle *ex post*, BRUGEL a toujours rejeté les indemnités versées par le GRD, peu importe la base légale justifiant ce versement. Dans la méthodologie tarifaire 2025-2029, il est mentionné que les indemnités à charge du GRD sont considérées comme des coûts gérables, à partir de 2025, impliquant la prise en charge de celle-ci par les tarifs, excepté à considérer que celles-ci sont déraisonnables, et à l'exception du cas où la responsabilité de Sibelga peut être retenue (article 32quinquies de l'ordonnance électricité et 24quater de l'ordonnance gaz).

Cependant, BRUGEL pourrait revoir sa méthodologie tarifaire, en ce qui concerne le rejet des indemnités, si une modification législative était apportée concernant l'automatisme de l'indemnisation pour coupure de plus de 6 heures.

En ce qui concerne le GRT, BRUGEL n'est pas compétente pour décider de la prise en charge des coûts et des indemnités.

3. Le lien entre le versement de l'indemnité et le préjudice de l'URD

Le GRD considère que l'URD ne devrait recevoir une indemnité que si ce dernier a subi un préjudice suite à l'interruption en énergie.

Or, l'indemnisation pour interruption de plus de 6 heures consécutives, dans sa mouture ordonnantielle actuelle, ne dépend pas de l'existence ou non d'un préjudice dans le chef de l'URD. La seule existence d'une interruption de plus de 6 heures consécutives justifie le versement de l'indemnité.

Par ailleurs, contraindre l'URD à apporter la preuve de son préjudice aurait comme impact d'alourdir considérablement pour l'URD, la charge de constitution d'un dossier et réduirait considérablement le nombre de demandes d'indemnisation.

Dès lors, l'absence de préjudice de l'URD n'est pas un élément à prendre en compte pour le versement de l'indemnité.

BRUGEL en conclut à l'absence d'écueil sur la mise en place de l'indemnisation automatique pour interruption de plus de 6 heures consécutives.

BRUGEL propose un régime d'indemnisation automatique comparable à celui qui existe en RW et qui présenterait les modalités reprises ci-dessous. Bien que l'objectif fondamental de BRUGEL soit l'inscription du principe même de l'automatisme, des propositions chiffrées sont également suggérées dans le présent document. Elles reposent sur des dispositions existantes en RBC, en RW ou dans les pays limitrophes, et considérées comme proportionnées et raisonnables :

- Une interruption non planifiée ;
- Une interruption d'une durée de 6 heures consécutives ou non consécutives lorsque les interruptions se succèdent, malgré des rétablissements de fourniture, pendant une durée de 12 heures pour un même point de fourniture ;
- L'interruption doit trouver son origine sur le réseau de distribution ou de transport ;
- L'indemnisation est versée par le GR auquel l'URD est raccordé mais, l'indemnité est *in fine* supportée par le GR qui est responsable de l'interruption ou de son maintien pendant plus de 6 heures consécutives. Ainsi, le GR qui indemnise peut se retourner vers le GR par le fait duquel l'interruption ou son maintien sont survenus et ce dernier a 30 jours calendrier pour rembourser le GR qui a indemnisé le client. Si l'interruption et son maintien sont dus à 2 GR différents, la solidarité s'établit entre eux quant au paiement de l'indemnité, dont la charge est répartie par parts égales ;
- L'indemnisation est due de plein droit en ce sens que l'URD ne doit introduire de demande auprès du GR. Elle est donc automatique ;
- Le GR informe le client final, dans les trente jours calendrier à partir du jour suivant celui pendant lequel la période d'interruption a pris fin, de l'ouverture de la procédure d'indemnisation et lui demande la communication du compte bancaire sur lequel le versement de l'indemnité doit avoir lieu¹⁵ ;
- L'indemnité est versée dans les 30 jours de la communication par l'URD de son numéro de compte bancaire, avec une pénalité de 5% de l'indemnité par mois de retard ;
- L'indemnisation n'est pas due si l'interruption de fourniture et son maintien pendant plus de 6 heures consécutives sont l'un et l'autre causés par un cas de force majeure, ;
- Lorsque l'indemnisation n'est pas due du fait que l'interruption et son maintien pendant plus de 6 heures consécutives sont dus à un cas de force majeure, le GR publie sur son site internet, dans les 30 jours suivant la période d'interruption, les raisons qui justifient selon lui l'absence d'indemnisation. Ses justifications doivent reposer sur des éléments factuels et de tout rapport détaillé et étayé notamment par des éléments techniques,

¹⁵ Une alternative serait de solliciter des fournisseurs la communication au GR des données bancaires de l'URD mais cette option ne serait pas conforme au Règlement général sur la protection des données. Par ailleurs, les données bancaires de l'occupant des lieux ne sont pas toujours connues par les fournisseurs

des bulletins météorologiques, des photos ou des procès-verbaux, concernant les circonstances de l'incident concerné ;

- Une demande d'indemnisation pour interruption de plus de 6 heures consécutives peut toujours être déposée au GR auquel l'URD est raccordé dans les 90 jours de la survenance de l'interruption de fourniture ;
- L'indemnisation est de 20 euros supplémentaires par tranche de 4 heures consécutives au-delà des 6 premières heures d'interruption, avec un plafond de 72 heures ;
- Les contrats de raccordement peuvent prévoir un montant d'indemnité supérieur ;
- L'indemnité est plafonnée, par évènement , à concurrence d'un certain montant à déterminer pour l'ensemble des sinistres étant entendu que si le montant total des indemnités dépasse ce plafond, l'indemnisation due à chaque client final est réduite à due concurrence.

BRUGEL privilégie l'insertion de ces modalités dans les ordonnances électricité et gaz. Une autre possibilité serait que l'ordonnance prévoit qu'un arrêté du Gouvernement détermine les modalités de ce régime , mais cette voie entrainerait un retard dans l'effectivité du régime¹⁶.

3.4.2 Présomption de faute dans le chef du GR en cas de dommage à la suite d'une interruption en énergie

A l'instar du législateur wallon, BRUGEL considère que la charge de la preuve qui pèse sur l'URD quant à la démonstration de la faute, du dommage et du lien causal entre la faute et le dommage, n'assure pas une protection efficace de l'URD. Effectivement, ce dernier ne dispose d'aucune compétence technique dans le secteur de l'énergie.

Par ailleurs, il a été constaté que dans la majorité des cas de demandes d'indemnisation sur pied de l'article 32quinquies de l'ordonnance électricité et 24quater de l'ordonnance gaz, le GR considère que les interruptions sur le réseau sont des défauts latents, inhérents au réseau et dont l'origine est inconnue, et qu'en raison de l'absence d'une faute dans son chef, aucune indemnisation n'est due. Ceci implique que la demande d'indemnisation va être rejetée dans la majorité des cas.

Afin de pallier ces écueils, BRUGEL souhaite une transposition du régime applicable en Région Wallonne. Pareillement au point 3.4.1., le régulateur propose des modalités chiffrées reposant sur des dispositions existantes en RBC, en RW ou dans les pays limitrophes, et qu'elle considère proportionnées et raisonnables :

- L'insertion de la notion de GR responsable de son réseau. Ceci implique le retrait des notions de « gestionnaire de réseau fautif » ;
- Les situations entraînant une indemnisation sont une interruption, une non-conformité ou une irrégularité de fourniture ;
- La survenance de l'évènement fait présumer la faute dans le chef du GR. Le GR peut se dégager de sa responsabilité que s'il démontre, par tout moyen probant :

¹⁶ Les hypothèses d'interruption des services de flexibilité et des bornes de recharge des véhicules électriques sont prévus dans des arrêtés du Gouvernement. Brugel préconise l'insertion de celles-ci dans les ordonnances électricité et gaz.

- Un cas de force majeure ou une situation d'urgence, décrites dans les règlements techniques,
 - Une interruption planifiée, excepté si l'interruption perdure au-delà du temps d'interruption planifié par Sibelga,
 - Le fait d'un tiers,
 - Un incident sur un réseau interconnecté en aval ou en amont,
 - Une suspension d'accès autorisée et réalisée conformément aux ordonnances ou aux règlements techniques ;
- L'URD déclare le sinistre au GR auquel il est raccordé dans les 90 jours calendrier à dater de la survenance du dommage ou à compter de la prise de connaissance de celui-ci ;
 - L'URD transmet toute pièce et tout document permettant d'établir la réalité du sinistre et l'importance du dommage subi ;
 - L'indemnisation est due par le GR de distribution ou de transport responsable ;
 - Le préjudice indemnisé est le dommage direct, corporel ou matériel. Le dommage corporel est intégralement réparé. Pour le dommage matériel, l'indemnisation est plafonnée, par événement dommageable, à 2.000.000 euros pour l'ensemble des sinistres, excepté en cas de faute lourde du GR. Si le montant total des indemnisations dépasse ce plafond, l'indemnisation due à chaque client est réduite à due concurrence ;
 - Le GR indemnise le client final dans les 30 jours de la décision d'octroi de l'indemnité ;
 - En cas de refus d'indemnisation, la réponse du GR est motivée en fait et accompagnée de tout rapport détaillé et étayé notamment d'éléments techniques, de bulletins météorologiques, de photos ou de procès-verbaux, concernant les circonstances de l'évènement dommageable ;
 - Le régime s'applique sans préjudice de dispositions conventionnelles plus favorables à l'URD ;
 - S'il l'évènement dommageable ne trouve pas son origine sur son réseau, le GR transmet la demande au GR à l'origine de l'interruption, de la non-conformité ou de l'irrégularité de fourniture, pour traiter cette plainte ;
 - Si la demande a été adressée dans les délais par erreur au fournisseur, celle-ci est réputée avoir été adressée dans le délai requis et le fournisseur transmet celle-ci sans délai au GR.

Pareillement au point 3.4.1., BRUGEL privilégie l'insertion de ces modalités dans les ordonnances électricité et gaz.

4 Conclusions

BRUGEL propose l'instauration d'une indemnisation automatique pour interruption de plus de 6 heures consécutives, dans l'ordonnance électricité, ainsi qu'une présomption de faute du GR en cas de dommage de l'URD à la suite d'une interruption en énergie, dans les ordonnances électricité et gaz, selon les modalités proposées dans le présent document.

L'objectif poursuivi par ces modifications est assurément le renforcement de la protection du consommateur en réduisant le risque de non-recours au droit et en allégeant la charge de la preuve de l'URD. Cet objectif est similaire à celui du législateur wallon. Aux fins de traiter de manière identique l'URD, peu importe où se situe ce dernier, une transposition du régime wallon est recommandée.

* *

*