

Service des Litiges

Décision

Monsieur X/ Sibelga

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges (ci-après, « le Service »), que ce dernier se prononce sur le respect par Sibelga de l'article 32quinquies 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 plaignant réside l'Avenue ABC à Bruxelles.

Le 23 novembre 2022, Sibelga a procédé à la maintenance de la cabine haute tension n° XX/RYZ, située avenue DEF à Bruxelles. Afin de procéder à cette maintenance, Sibelga a dû interrompre le courant. Cette interruption de courant était donc planifiée et avait été notifiée aux utilisateurs de réseau concernés, ce qui n'est pas remis en cause par le plaignant.

Le plaignant s'est absenté pendant l'interruption de courant. Le jour-même, à 17h30, lorsque le plaignant revient sur les lieux il remarque que ses appareils électroniques et lampes « scintillaient ».

Le plaignant indique que, après investigation, il s'est rendu compte qu'une des trois phases de l'arrivée triphasée n'était pas (ré-)enclenchée.

Le plaignant demande à Sibelga un dédommagement pour son four, lequel n'est plus fonctionnel depuis l'interruption.

Position du plaignant

Le plaignant considère que Sibelga a causé le dommage porté à son four et qu'il doit donc être indemnisé.

Position de la partie mise en cause

Sibelga estime n'avoir commis aucune faute. Par ailleurs, elle considère que le lien causal n'est pas démontré non plus. Dès lors, Sibelga estime ne pas devoir indemniser le plaignant.

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 des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes relatives à l'ordonnance électricité.

La plainte a pour objet l'article 32quinquies de l'ordonnance électricité. La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

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 ; (...) ». (Nous soulignons).

Il résulte de cet article que le droit bruxellois prévoit une indemnisation dans certains cas précis. Elle ne prévoit pas d'indemnisation lorsque l'interruption qui serait à l'origine du dommage est planifiée.

Dans le cas d'espèce, l'interruption de la fourniture d'électricité était planifiée. L'indemnisation par Sibelga n'est donc pas due.

Par souci de complétude, le Service note que l'intervention de Sibelga a eu lieu sur une cabine haute tension avenue DEF, et non à la résidence du plaignant. L'enclenchement ou le réenclenchement des phases n'est pas faite par Sibelga. En effet, Sibelga coupe l'alimentation depuis le tableau général basse tension de la cabine réseau. Pour se faire, les techniciens utilisent un sectionneur, rendant la coupure nette et sans possibilité de surcharge. Dans le cadre de cette manipulation, ils ne se sont pas rendus chez les utilisateurs de réseau pour baisser leurs disjoncteurs. En effet, ce type de coupure ne fait pas baisser les disjoncteurs chez les utilisateurs. Ils restent dans la même position. En l'espèce, il est supposé que le disjoncteur de la 3^{ème} phase s'est baissé tout seul au moment où les techniciens ont rétabli le courant. Le déclenchement a probablement été causé par un défaut dans l'installation du client. Cette situation est impossible à détecter par les techniciens de Sibelga depuis la cabine haute tension.

Le Service ne relève donc pas de faute dans le chef de Sibelga ni de lien causal entre le dommage subi par le plaignant et l'intervention de Sibelga.

Par ailleurs, l'instruction de ce dossier de plainte a permis à Sibelga de découvrir que le coffret du plaignant est doté d'un système archaïque. Sibelga informe le plaignant que : « *S'il le souhaite, il peut demander à remplacer gratuitement ce système par un nouveau disjoncteur. Pour se faire, il peut prendre contact avec notre service Travaux Clientèle (offres@sibelga.be). Cela éviterait des situations dans lesquelles son réseau est déséquilibré si une des phases se déclenche* ».

PAR CES MOTIFS

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

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges