

## Service des Litiges

### Décision

#### Madame X c./ Sibelga

##### Objet de la plainte

Madame X (ci-après : « *la plaignante* ») sollicite, par l'intermédiaire de Monsieur Y, du Service des litiges de BRUGEL (ci-après : « *le Service* ») que ce dernier se prononce sur le respect par le gestionnaire du réseau de distribution (ci-après : « *GRD* » ou « *Sibelga* ») 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

La plaignante a un logement privé situé à rue ABC, à Bruxelles.

Le litige porte sur l'électricité. Le code EAN du point concerné est le 5414489UVVWWXXYYZ.

Le 19 novembre 2022 la plaignante est privée d'électricité entre 18h et 22h à la suite d'une coupure de courant dans son quartier.

La plaignante mentionne qu'au moment de la coupure et de la réouverture du courant, il y aurait eu de fortes variations d'intensités, ce que la plaignante indique avoir observé par des ampoules qui clignotent et des appareils qui s'allument et s'éteignent tout seuls pendant 20 à 30 secondes.

La plaignante indique également avoir eu le soir même un contact avec des agents de Sibelga présents sur place lors duquel on lui aurait confirmé des surtensions importantes.

La plaignante indique qu'à la suite de cette coupure, plusieurs appareils de son domicile ne fonctionnent plus.

Le 24 novembre 2022, la plaignante a introduit une demande d'indemnisation auprès de Sibelga pour les préjudices subis, qu'elle estime à 1 446 euros. Il s'agirait en effet de couvrir le coût d'un amplificateur de musique ainsi que d'un frigo/cave à vin, ces deux appareils ne fonctionnant plus.

La plaignante indique également qu'elle envisage de faire estimer les pertes liées au choc thermique subi par les bouteilles de vins qu'elle collectionne et qui se trouvaient dans le frigo susmentionné.

Le 9 décembre 2022, Sibelga répond qu'elle ne peut réserver une suite favorable à la demande d'indemnisation introduite par la plaignante au motif que sa responsabilité n'est pas engagée.

Sibelga a néanmoins consenti à verser une indemnité forfaitaire de 117 euros pour coupure de plus de 6h. Néanmoins, la plaignante conteste le versement de cette seule indemnité dès lors que la coupure n'aurait pas duré 6h et qu'elle poursuit le remboursement du dommage réellement subi.

Le 17 janvier 2023, la plaignante, n'ayant pas obtenu de satisfaction auprès de Sibelga, a introduit une plainte contre Sibelga auprès du Service.

### Position du plaignant

La plaignante demande un indemnisation de la part de Sibelga, suite à une coupure et à des variations de tension sur le réseau qui auraient entraîné le dysfonctionnement de deux appareils électriques.

La plaignante considère que Sibelga est en tort lorsqu'elle évoque une simple coupure. La plaignante considère en effet qu'il est question ici de surtensions importantes ayant entraîné des dommages matériels.

### Position Sibelga

Sibelga indique que l'incident du 19 novembre 2022 s'est produit à la suite d'un défaut sur le câble de basse tension qui alimente la plaignante. Selon Sibelga, cet incident ne peut constituer une faute dans leur chef dès lors que, même si Sibelga veille constamment à la sécurité et à la fiabilité de son réseau, il leur est impossible de garantir un approvisionnement continu, sans aucune coupure.

Selon Sibelga, l'incident auquel la plaignante a été confronté est exceptionnel et isolé et ne peut être considéré comme un manquement dans leur chef.

Sibelga considère que les appareils électriques doivent pouvoir supporter les effets des baisses, de variations ou de disparition de la tension tel qu'indiqué dans l'article 4.6 du règlement général sur les installations électriques.

### Recevabilité

L'article 30<sup>novies</sup>, §1<sup>er</sup>, 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 est compétent pour statuer sur des plaintes relatives à l'application de la présente ordonnance.

En l'espèce, l'article 32quinquies de l'ordonnance électricité sont applicables.

La plainte est, dès lors, recevable.

### Examen du fond

L'article 32quinquies de l'ordonnance électricité établit un système spécifique d'indemnisation des dommages causés par l'interruption, la non-conformité ou l'irrégularité de la fourniture d'énergie électrique. Selon celui-ci :

*« 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 fautive, 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;*

*2° l'indemnisation n'est pas due en cas de discontinuité de l'alimentation trouvant son origine dans une micro-coupure ou en cas de fluctuation de la tension ou de la fréquence n'excédant pas respectivement l'écart de la tension moyenne par rapport à la valeur de la tension nominale du réseau et l'écart de la fréquence du courant par rapport à sa valeur normale admise par la norme NBN EN 50160 . Il appartient à l'utilisateur du réseau de distribution de rendre ses installations insensibles à de tels phénomènes ou à de telles fluctuations ou de prendre des mesures pour limiter les dommages éventuels;*

*3° les dommages indirects et immatériels ne sont pas indemnisés, sous réserve de l'application d'autres dispositions légales applicables;*

*4° le dommage corporel direct est intégralement indemnisé;*

*5° l'indemnisation du dommage matériel direct intervient sous déduction d'une franchise individuelle de 30 euros par sinistre et est plafonnée, par événement dommageable, à 2.000.000 d'euros pour l'ensemble des sinistres. Si le montant total des indemnisations dépasse ce plafond, l'indemnisation due à chaque client final est réduite à due concurrence;*

*6° l'application du plafond d'indemnisation et de la franchise individuelle est exclue en cas de dol ou de faute lourde du gestionnaire de réseau. » (Nous soulignons)*

Il découle de ces dispositions que, pour pouvoir être indemnisé, un dommage matériel doit être en lien direct avec l'interruption non planifiée de l'alimentation, laquelle ne peut se limiter à une microcoupure ou à une fluctuation telle que visée à l'art 32quinquies, alinéa 2, 2°. Il est en outre nécessaire qu'une faute puisse être établie dans le chef du gestionnaire de réseau.

En l'espèce, les dégâts sur les appareils électriques de la plaignante (amplificateur et frigo) constituent un dommage matériel. Celui-ci a été constaté par la plaignante à la suite d'une coupure d'électricité survenue le 19 novembre 2022 à son domicile.

Sibelga indique que le défaut survenu le 19 novembre 2022 sur le tronçon de câble alimentant la rue DEF relève d'un cas de force majeure (point faible sur ce câble mis en évidence par les travaux en cours rue des XVZ).

Sibelga explique que le défaut s'est manifesté de manière spontanée. Il ajoute que ce type d'incidents relèvent du cas de force majeure en ce qu'ils sont la conséquence d'un défaut d'isolement qui est imprévisible du fait de sa nature spontanée, et inévitable parce qu'échappant à leur contrôle, les réseaux basse-tension n'étant pas monitorés, à l'inverse des réseaux haute-tension.

De plus, dans son e-mail du 9 août 2023, Sibelga a répondu que le défaut était imprévisible car nul n'aurait été en mesure de le prévoir. Il confirme qu'il n'est pas en mesure d'anticiper les défauts d'isolement spontanés sur les câbles basse tension.

De plus, dès qu'elle a pris connaissance de l'incident, à 19h45, Sibelga est intervenue pour régler le problème. Elle a mis tout en œuvre pour solutionner l'incident dans un délai raisonnable.

Dès lors, Sibelga, n'ayant commis aucune faute, était en droit de refuser d'indemniser la plaignante sur base de l'article 32*quinquies* de l'ordonnance électricité.

Par ailleurs, à titre subsidiaire, Sibelga a indiqué que la valeur admise par la norme NBN EN 50160 représente une tension moyenne. De plus Sibelga a confirmé que sur ce réseau, il n'est pas possible d'observer une fluctuation s'écartant de manière significative et/ou prolongée de cette norme.

#### PAR CES MOTIFS

Le Service déclare la plainte introduite par le plaignant contre Sibelga recevable mais non fondée.

Assistante juridique  
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges