

Service des Litiges

Décision

Madame X/ SIBELGA

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, sollicite du Service des litiges, ci-après, « *le Service* », que ce dernier se prononce sur le respect, par Sibelga, des articles 9, 32^{ter} et 32^{quinquies} 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 réside au 00, rue zy, Koekelberg.

Le 15 juin 2022, un technicien de la société E, sous-traitant de Sibelga, s'est rendu à l'adresse de la résidence de la plaignante, dans le but de procéder à la fermeture du compteur d'électricité d'une tierce personne. Lors de cette intervention, le technicien s'est trompé de compteur et a fermé, par erreur, celui qui alimente le logement de la plaignante (EAN 541448920ZZPPPPYY). Cette erreur aurait été induite par la configuration de l'installation électrique.

Lorsque la plaignante se rend compte qu'elle n'est plus alimentée en électricité, elle fait appel à un électricien pour qu'il rétablisse le courant. Cet électricien informe la plaignante que c'est Sibelga qui a fermé son compteur.

La plaignante contacte alors Sibelga, dans la soirée du 15 juin, pour demander la réouverture de son compteur. Le soir même, le service de garde de Sibelga réouvre le compteur de la plaignante.

Le 16 juin 2022, la plaignante introduit une demande d'indemnisation auprès de Sibelga. Elle y joint la facture de l'électricien.

Le 27 juin 2022, Sibelga répond à la plaignante qu'elle ne peut réserver de suite favorable à sa demande d'indemnisation. Sibelga considère ne pas devoir indemniser la plaignante dès lors qu'une société de sous-traitance est à l'origine de l'incident et qu'en vertu de l'ordonnance, Sibelga ne serait pas responsable lorsque le dommage direct a été causé par une personne tierce.

Sibelga indique avoir transmis la demande d'indemnisation de la plaignante à la société de soustraitance. Sibelga indique également qu'elle vérifiera le bon suivi de la demande.

Le 12 août 2022 et puis le 22 août 2022, la plaignante, restée sans nouvelle, relance Sibelga au sujet de sa demande d'indemnisation.

Le 24 août, la plaignante dépose plainte contre Sibelga auprès du Service des litiges.

Par ailleurs, Sibelga indique avoir tenté, le 5 septembre 2022, de contacter la société de soustraitance E pour s'assurer du suivi de la plainte mais sans succès dès lors que la personne en charge du dossier de la plaignante aurait été absente.

Position de la plaignante

La plaignante demande un remboursement de la facture émise par l'électricien auquel elle a fait appel lorsqu'elle a remarqué l'absence de fourniture d'électricité, dès lors que son compteur a été fermé par erreur.

Position de la partie mise en cause

Sibelga reconnaît qu'une erreur est à l'origine de la fermeture du compteur de la plaignante.

Sibelga estime néanmoins que c'est à son sous-traitant de traiter et faire droit à la demande d'indemnisation de la plaignante. A ce sujet, Sibelga indique avoir contacté le sous-traitant, lui avoir demandé de prendre contact avec la plaignante afin de traiter sa demande d'indemnisation et avoir recommandé au sous-traitant d'indemniser la plaignante.

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 la présente ordonnance et à ses arrêtés d'exécution.

La plainte a pour objet une demande d'indemnisation pour coupure injustifiée de la fourniture d'électricité suite à une erreur d'un sous-traitant du gestionnaire de réseau de distribution. Les articles 9, 32*ter* et 32*quinquies* sont donc applicables.

La plainte est, dès lors, recevable.

Examen du fond

La plaignante demande à être indemnisée pour la coupure qu'elle a subie ainsi qu'afin de couvrir l'intervention de l'électricien qu'elle a appelé suite à celle-ci. Ces deux types d'indemnisation sont réglés par les articles 32^{ter} et 32^{quinquies} de l'ordonnance électricité.

Sibelga ne conteste pas l'application de ces articles, mais considère qu'elle n'est pas elle-même redevable de l'indemnité. Sibelga considère en effet ne pas devoir indemniser le dommage lorsqu'il a été causé par une personne tierce, et que le sous-traitant en question constitue une personne tierce.

Le Service ne peut se ranger à une telle conclusion. L'on ne peut considérer que l'interruption résulte en l'espèce du fait d'un tiers. En effet, le sous-traitant dispose d'une relation contractuelle avec Sibelga, relation visant l'exploitation journalière des activités du gestionnaire de distribution, en vertu de l'article 9, § 2, de l'ordonnance électricité. Dès lors, dans l'exercice de ces missions, le sous-traitant agit au nom et pour compte de Sibelga. Il n'est donc pas un « tiers » au sens de l'article 32^{quinquies} de l'ordonnance électricité.

Par contre, ce sous-traitant est un tiers à la plaignante, dans la mesure où celle-ci ne dispose d'aucune relation contractuelle, réglementaire ou juridique avec lui. À l'égard de la plaignante, c'est Sibelga qui est responsable du réseau de distribution et ça n'est qu'envers elle qu'elle est fondée à agir.

Dès lors, Sibelga est responsable, dans de tels cas de figure, d'indemniser son URD, quitte à se retourner lui-même contre son sous-traitant en vertu de leur relation contractuelle.

Il faut donc examiner si, en l'espèce, le reste des conditions d'indemnisation sont remplies.

L'article 32^{ter}, §1^{er}, dispose comme il suit :

« Toute absence de fourniture d'électricité intervenant en violation des prescriptions de la présente ordonnance ou de ses arrêtés d'exécution en suite d'une erreur administrative commise par le gestionnaire de réseau oblige ce gestionnaire à payer au client final une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros jusqu'au rétablissement de l'alimentation, avec un maximum de 1.875 euros. Les frais de fermeture et de rétablissement de l'alimentation sont également supportés par le gestionnaire du réseau concerné, sans pouvoir être répercutés auprès du client final ».

Il découle de cet article que le gestionnaire de réseau est redevable d'une indemnité journalière de 125 euros (indexés) en cas d'absence de fourniture résultant d'une violation de l'ordonnance en suite d'une erreur administrative.

En l'espèce, il y a eu une interruption de fourniture le 15 juin 2022. Celle-ci a été causée par une erreur, laquelle est reconnue par Sibelga. Il y a donc lieu d'indemniser la plaignante sur le pied de cet article, pour 1 jour d'interruption. Par ailleurs, les frais d'ouverture du compteur ne peuvent être imputés à la plaignante.

L'article 32^{quinquies} dispose comme il suit :

« 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 ;

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 ».

Cet article vise l'indemnisation des dommages directs et matériels causé par une perturbation dans la fourniture d'électricité. Il s'agit de dommages tels que la dégradation d'un appareil ménager relié au réseau.

La facture d'un électricien que l'on a décidé d'appeler suite à une interruption de fourniture ne peut être considérée comme un dommage direct et matériel. Dès lors, Sibelga n'est, en l'espèce, pas redevable d'une indemnité sur base de l'article 32quinquies de l'ordonnance électricité.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre Sibelga recevable et partiellement fondée en ce que Sibelga est responsable de l'action de son sous-traitant et doit donc verser à la plaignante une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros indexés pour 1 jour en vertu de l'article 32ter de l'ordonnance électricité.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Cheffe de service, conseillère juridique
Membre du Service des litiges