

Service des Litiges

Décision

Entreprise X/ SIBELGA

Objet de la plainte

L'entreprise X (ci-après « *la plaignante* »), par l'intermédiaire de son conseil, Madame Y, demande au Service des litiges (ci-après « *le Service* ») l'octroi d'une indemnisation sur pied de l'article 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 exploite un restaurant de type fast-food dénommé « *MMZZ* » à 1000 Bruxelles et est enregistrée à la banque carrefour des entreprises sous le n°xyyy.

La société V, pour le compte de B, a procédé à des travaux de rénovation au niveau de la place FV.

Le 25 janvier 2020, des dégâts ont été occasionnés à une cabine souterraine alimentant le « nom de la rue » et appartenant à SIBELGA.

Un constat amiable d'accident a été dressé le jour même à 10h30 entre les techniciens de SIBELGA et la société V.

Afin d'éviter une interruption d'alimentation prolongée en électricité pour les URD reliés à la cabine endommagée, les techniciens de SIBELGA présents sur les lieux ont décidé de reporter l'intégralité la charge de la cabine endommagée suite aux travaux sur la cabine voisine : « (...) *le technicien a commencé par réaliser un « bouclage de la cabine » en transférant sa charge vers la cabine voisine (...)* » (mail du 15 avril 2021).

Peu de temps après, à 14h45 selon la plaignante (à 15h08 selon le rapport d'incident en PBT), une surcharge est intervenue sur le câble basse tension alimentant la plaignante. Celle-ci a entraîné une interruption de fourniture d'électricité de 15h24 (heure de l'appel téléphonique de la plaignante) à 17h00 (rétablissement de l'alimentation). La plaignante pu observer que des lampes s'éteignaient, certains frigos se coupaient et plusieurs machines s'arrêtaient pour se remettre en route par la suite.

La situation est similaire pour les voisins à savoir qu'ils ne sont plus alimentés en courant.

Afin de régler la situation, les techniciens de SIBELGA ont modifié la distribution de la charge de cette cabine en la transférant cette fois ci sur plusieurs cabines avoisinantes.

Au moment du rétablissement de l'électricité, la plaignante constate que la hotte du restaurant est brulée. Dès lors, le restaurant a dû fermer ses portes durant le weekend et les employés n'ont plus pu travailler.

La plaignante introduit une demande d'indemnisation à SIBELGA sur pied de l'article 32quinquies de l'ordonnance électricité.

Insatisfaite de la décision de refus de SIBELGA, la plaignante dépose plainte devant le Service.

Position de la plaignante

La plaignante considère que les conditions de l'article 32quinquies de l'ordonnance électricité sont remplies et qu'elle a droit à la réparation du préjudice subi.

Position de la partie mise en cause

SIBELGA considère que l'interruption de fourniture d'énergie consécutive au report de la charge vers la cabine alimentant la plaignante est un évènement imprévisible, impliquant une absence de faute dans son chef.

SIBELGA mentionne qu'il appartient à la plaignante de prévoir des alimentations de secours si elle considère qu'une panne de courant peut entraîner de graves conséquences et plus généralement, c'est à l'utilisateur du réseau de distribution de prendre les mesures nécessaires pour éviter tout dommage matériel à un appareil lorsqu'une interruption de fourniture survient.

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-Capitale, 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. »

La plainte a pour objet d'obtenir une indemnisation par Sibelga sur pied de l'article 32quinquies de l'ordonnance électricité. Dès lors, le Service est compétent pour statuer sur la présente plainte.

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;

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 ».

Il découle de cette disposition que pour pouvoir être indemnisé sur base de l'article précité, les conditions suivantes doivent être remplies :

- Une faute de SIBELGA
 - Un dommage pour l'URD
- Un lien causal entre la faute de SIBELGA et le dommage

Le Service présente l'analyse suivante :

1. Quant à la faute

Comme exposé, les techniciens de SIBELGA présents sur les lieux ont décidé de reporter l'intégralité la charge de la cabine endommagée, à la suite aux travaux, sur la cabine avoisinante, étant celle alimentant la plaignante. Peu de temps après, soit à 15h08 (selon le rapport d'incident en PBT), une surcharge est intervenue sur le câble basse tension alimentant la plaignante. Celle-ci a entraîné une interruption de fourniture d'électricité de 15h24 (heure de l'appel téléphonique de la plaignante) à 17h00 (rétablissement de l'alimentation).

SIBELGA considère ne pas avoir commis de faute dans le cadre de cette manœuvre. Dans sa décision du 1^{er} avril 2020, elle indique que : « *Malheureusement malgré une situation stable en début de reprise, la charge a provoqué le déclenchement de la protection du câble basse tension vous alimentant. Normalement, vous n'auriez pas dû être interrompu. Cet évènement n'était pas prévisible et ne s'est d'ailleurs pas reproduit les jours suivants* ».

Bien que l'objectif légitime est d'éviter une interruption d'alimentation en électricité pour les URD reliés à la cabine endommagée, le Service considère que SIBELGA n'aurait pas mis en œuvre tous les moyens nécessaires pour prévenir les dommages aux utilisateurs du réseau de distribution, notamment celui de la plaignante. Plus précisément, le Service vise l'article 4 du règlement technique qui prévoit que :

« §1er. Le gestionnaire du réseau de distribution exécute les tâches et obligations qui lui incombent par et en vertu de l'Ordonnance afin d'assurer la distribution d'électricité au profit des utilisateurs du réseau de distribution, tout en surveillant, en maintenant et, le cas échéant, en rétablissant la sécurité, la fiabilité et l'efficacité du réseau de distribution.

§ 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 (le Service souligne) ».

Ainsi, commet une faute le gestionnaire de réseau de distribution qui ne se serait pas comporté comme tout autre gestionnaire de réseau de distribution professionnel, diligent et prudent dans l'accomplissement de ses tâches, en l'espèce le rétablissement de l'interruption d'énergie et en tenant compte de toutes les circonstances entourant l'incident.

Pour les motifs exposés ci-dessous, le Service considère que SIBELGA ne s'est pas comporté comme un gestionnaire de réseau de distribution professionnel, diligent et prudent :

- SIBELGA indique au Service que :

« Selon notre politique d'investissement, le réseau basse tension n'est pas dimensionné pour être alimenté à N-1 pour pallier l'absence d'un transformateur.

Vu la complexité pour amener et installer un groupe électrogène à proximité de la cabine qui a subi l'agression externe (chantier régional de rénovation de la place FV), le technicien a commencé par réaliser un « bouclage de la cabine » en transférant sa charge vers la cabine voisine. Le technicien a ensuite réalisé une mesure de la charge au départ de cette cabine, ainsi qu'une mesure de la tension en bout de réseau et tout indiquait que la situation était saine.

Le report de l'alimentation ne peut se faire que par la/les cabines avoisinantes (selon la configuration des lieux) ou un groupe électrogène.

Pour une intervention non-planifiée, si une ou plusieurs interconnexions est/sont disponible(s), elle(s) est/sont utilisée(s) pour limiter la durée de l'interruption. Une mesure de la charge est ensuite réalisée pour vérifier la viabilité du bouclage une fois celui-ci réalisé.

Vu qu'il s'agit d'une situation temporaire et sous surveillance (le retour à la normale est attendu à très court terme), une surcharge temporaire est tolérée.

A défaut, un groupe électrogène est installé » (mail du 15 avril 2021)

Le Service considère que :

1. D'une part, **le report de l'intégralité de la charge** d'une cabine sur une autre cabine **pouvait potentiellement entraîner un risque de surcharge** sur la cabine recevant l'intégralité de la charge qui aurait dû être pris en compte par SIBELGA.

Par rapport à ce transfert de charge, SIBELGA, dans ce même mail, indique que :

le transfert a été fait en une fois alors qu'il aurait pu être scindé en plusieurs étapes afin d'observer l'évolution du transfert de charge et prévenir l'incident : « *A supposer que cette mesure soit la plus opportune en cette situation, comment a été fait ce transfert de charges (de façon douce ou de façon brute) ? Dans le cas présent, la charge a été reprise en une seule fois ... sans problèmes (le Service souligne la réponse de Sibelga) » ;*

elle ne peut pas affirmer que les techniciens ont pris toutes les mesures de précaution au moment du transfert : « (...) *est-ce que toutes les mesures de précaution ont été prise par les techniciens (la plaignante indique que les techniciens présents sur les lieux auraient avoués que l'interruption de fourniture dans son chef résulte d'une erreur dans leur chef). Nous ne pouvons pas confirmer cette affirmation (le Service souligne la réponse de Sibelga) ».*

Le Service observe que les techniciens de SIBELGA ont tenu compte de ce risque dans la seconde manœuvre qui a permis de rétablir l'alimentation en énergie. En effet, les techniciens ont décidé cette fois de reporter la charge de la cabine endommagée **sur plusieurs cabines avoisinantes, et non plus sur une seule cabine**: «*La situation a été*

rétablie en modifiant la distribution des charges sur les autres cabines » (mail de Sibelga du 10 août 2020) ;

2. D'autre part, le Service ne peut suivre l'idée selon laquelle **la complexité d'amener un groupe électrogène à proximité de la cabine** ayant subi l'agression externe justifie de ne pas le faire. Elle pourrait se justifier lorsque les circonstances de fait sont dénuées de toute éventualité de complication, ce qui n'est pas le cas en l'espèce.

Selon le Service, un gestionnaire de réseau prudent et diligent aurait installé un groupe électrogène en raison de la configuration des lieux, de la temporalité de l'incident et du risque de la manœuvre.

- Le Service observe que la place FV est un endroit où il y a un nombre important de clients professionnels, tels que des commerces, consommant dès lors plus d'énergie que des clients résidentiels, surtout durant le weekend (l'incident étant intervenu un samedi à 11h).

SIBELGA ne conteste d'ailleurs pas la configuration commerciale de la place FV: *« Vu la configuration « commerciale » du quartier et l'heure des faits (+/- 11h00), il n'y avait alors aucune raison de craindre une évolution significative des consommations qui aurait pu mettre à mal le bouclage » (mail de SIBELGA au Service du 15 avril 2021).*

Le Service considère qu'**un gestionnaire du réseau de distribution diligent et prudent aurait tenu compte des circonstances de l'espèce** (une pluralité de commerce, un samedi, à 11h) pour prendre les mesures destinées à prévenir tout risque d'incident ;

- La plaignante indique que, lorsque l'interruption a eu lieu, les **techniciens de SIBELGA présents sur les lieux ont reconnu leur responsabilité**. Le Service soulève les propos du conseil du plaignant :

- *« Ma cliente souhaite introduire une plainte auprès de votre organisme dès lors que, par courrier du 1er avril 2020, SIBELGA a refusé sa demande d'indemnisation (pièce 2) lors même que les techniciens présents le jour de l'incident reconnaissait la responsabilité de SIBELGA » (mail du 6 juillet 2020) ;*

- *« Les techniciens de SIBELGA arrivent à la place FV et sans entrer dans le restaurant se dirigent vers le nouveau boîtier souterrain étant supposé fournir le courant au quartier.*

Il ressortira des explications de ses ouvriers que SIBELGA avait en fait pompé l'alimentation de l'électricité du réseau sur les autres cabines adjacentes ce qui était une erreur » (plainte de la plaignante) ;

- Dans la décision du 1^{er} avril 2020 communiquée par SIBELGA à la plaignante, SIBELGA indique *« Nous sommes conscients des désagréments que cette interruption a pu occasionner. **Nous mettons cependant tout en œuvre dans le cadre de notre politique de gestion des réseaux pour limiter à l'avenir que cela ne se reproduise** »*. D'après le Service, ce paragraphe peut laisser entendre que SIBELGA reconnaît qu'elle pouvait prendre (et qu'elle prendra à l'avenir)

des mesures complémentaires, dans le cadre de sa politique de gestion des réseaux, pour ne pas que cet incident ne se produise.

Pour terminer, le Service ne peut se rallier à la position suivante de SIBELGA :

« Il appartient à l'entreprise X, en tant qu'utilisateur de prévoir des alimentations de secours (par exemple un groupe électrogène) s'il estime qu'une panne de courant peut avoir de graves conséquences.

Les dommages à un appareil électrique apparaissant lors d'une interruption de l'alimentation ne sont pas liées à celle-ci mais bien à un défaut matériel. Tout constructeur d'appareil électrique doit se conformer aux normes en vigueur. Ces normes couvrent notamment les phénomènes inhérents aux défauts survenant sur el réseau de distribution. En pratique, il existe des solutions techniques pour rendre les appareils insensibles à ces perturbations mais elles ne sont, pour des raisons de coûts, pas généralisées à l'ensemble des appareils »

Le Service estime que se rallier à la thèse de SIBELGA, à savoir imposer aux URD de prendre toutes les mesures pour prévenir de tous dommages à des appareils à la suite d'une interruption d'énergie et de prévoir des alimentations de secours, serait une charge disproportionnée à l'encontre de l'URD. D'ailleurs, SIBELGA soulève elle-même que ces précautions entraîneraient un coût si important que c'est la raison pour lesquelles elles ne sont pas mise en place : *« (...) mais elles ne sont, pour des raisons de coûts, pas généralisées à l'ensemble des appareils ».*

Ainsi, si le Service devait suivre la thèse de SIBELGA, cela reviendrait *in fine* à lui permettre de s'exonérer purement et simplement, et dans toutes les situations de dommages matériels, de la responsabilité qui découle de ses obligations. C'est justement pour éviter que le gestionnaire du réseau de distribution puisse s'exonérer de la sorte qu'un régime d'indemnisation tel que celui visé à l'article 32quinquies de l'ordonnance électricité a été instauré.

Le Service considère que la faute de SIBELGA est établie dans le cas présent.

2. Quant au dommage

La plaignante demande la réparation de son dommage qu'elle évalue comme suit :

- Le paiement par SIBELGA de la réparation de la hotte pour un montant de 750,00 €, dont facture à l'appui,
- La perte du chiffre d'affaire, estimée à 9 807,65 € (6 377,48 € pour le samedi et 3 430,17 € pour le dimanche), dès lors que la plaignante a été contrainte de fermer son commerce et de renvoyer son personnel chez lui.

Conformément à l'article 32quinquies de l'ordonnance électricité, l'indemnisation ne peut couvrir que les dommages matériels, à l'exclusion des dommages immatériels, comme le chiffre d'affaire perdu par la plaignante.

Le Service souligne que SIBELGA ne conteste pas que la réalité du dommage de la plaignante.

3. Quant au lien de causalité entre la faute et le dommage

Selon le Service, et qui n'est pas contesté par SIBELGA, le lien causal entre la faute de SIBELGA et le dommage est établi pour les motifs suivants :

- Peu de temps après le report de la charge de la cabine endommagée sur celle alimentant la plaignant, la plaignante a pu observer des dégâts à plusieurs appareils : lampes éteintes, frigos coupés, machines arrêtées... Au moment de la réalimentation en énergie, la plaignante s'est rendue compte que toutes les machines se sont remises en route, à l'exception de la hotte qui avait brûlé;
- A la suite de l'incident, la plaignante a fait appel à la société MC qui a constaté le lien de causalité entre l'interruption d'énergie et la hotte brûlée. La plaignante dépose au dossier une attestation de ladite société:

« Je déclare avoir contrôlé et testé le moteur de la turbine d'extraction d'air (Hotte) à 1000 Bruxelles.

Suite à l'intervention des techniciens de Sibelga le 25/01/2020 à 14h45 dans la cabine enterrée dans le sol devant le restaurant ceux-ci nous ont expliqué qu'ils ont voulu décharger un circuit et donc ils ont mis toute la charge sur le circuit ou est alimenté le restaurant ce circuit étant en surcharge un des fusibles dans la cabine a brûlé et donc l'alimentation du restaurant a perdu une phase.

Il en résulte que le moteur de la turbine étant alimenté en 3x220 V (ce que normalement le restaurant a comme alimentation depuis des années sans problèmes) le bobinage de celui-ci a brûlé »

Encore une fois, le Service rappelle ne pas se rallier à la thèse de SIBELGA en ce qui concerne le fait que c'est à l'utilisateur du réseau de distribution de prendre toutes les précautions pour rendre les appareils insensibles à des perturbations, ce qui serait permettre à SIBELGA ne s'indemniser in fine jamais l'URD peu importe le dommage subi, l'existence d'une faute dans son chef et la présence d'un lien causal.

*

* *

Eu égard à tout ce qui précède, le Service considère que les conditions de l'article 32quinquies de l'ordonnance électricité sont réunies et que la responsabilité de SIBELGA est engagée.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par l'entreprise X contre SIBELGA recevable et fondée.

Dès lors, SIBELGA devra procéder au remboursement de la facture n°2256 de la société NE d'un montant de 750,00 €.

En ce qui concerne le dommage immatériel invoqué par la plaignante, le Service invite la plaignante à diriger sa demande devant les juridictions civiles.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Cheffe de service, conseillère juridique
Membre du Service des litiges