

## Service des Litiges

### Décision

#### Monsieur X / Sibelga

#### Objet de la plainte

Monsieur X (ci-après « *le plaignant* ») sollicite du Service des litiges (ci-après « *le Service* ») que ce dernier condamne SIBELGA à lui verser une indemnisation sur la base 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 « *l'ordonnance électricité* »).

#### Exposé des faits

Dans la soirée du 18 février 2021, le plaignant a été victime d'une alimentation électrique irrégulière à 1030 Schaerbeek, où sont situés tant son domicile que les bureaux de la société Y.

A la suite de cette irrégularité de fourniture d'électricité, le système de filtration (Aqua 2500) n'a plus fonctionné correctement. La société BTW a confirmé les conséquences de l'irrégularité de fourniture d'électricité sur le système de filtration. Celui-ci a dû être remplacé.

Le plaignant a introduit une plainte auprès de SIBELGA afin qu'elle prenne en charge la facture de la société BTW d'un montant de 1512,50 €. Cette demande a été rejetée par SIBELGA.

Le plaignant a introduit une plainte au Service afin d'obtenir une indemnisation sur pied de l'article 32quinquies de l'ordonnance électricité.

#### Position du plaignant

Le plaignant estime que les variations de tension sur le réseau sont à l'origine des dégâts intervenus sur son système de filtration et que SIBELGA, en tant que gestionnaire du réseau, doit prendre en charge la facture en question.

#### Position de la partie mise en cause

SIBELGA reconnaît qu'une interruption de fourniture a eu lieu le 18 février 2021, qui s'est produite suite à un défaut latent sur le câble basse tension, ce qui a provoqué les variations de la tension dont le plaignant a été victime.

SIBELGA estime qu'un défaut latent est difficilement détectable, et est imprévisible, quelle que soit la qualité du réseau et des techniciens. Par ailleurs, SIBELGA ajoute que les appareils électriques doivent se conformer aux normes permettant de résister aux variations de tension intervenant sur le réseau de distribution.

Sibelga refuse dès lors d'indemniser le plaignant.

## Recevabilité

L'article 30*novies*, §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 des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes relatives à l'article 32*quinquies* de l'ordonnance.

La plainte a pour objet un dommage survenu à la suite d'une interruption non planifiée sur le réseau.

La plainte est dès lors recevable.

## Examen du fond

L'article 32*quinquies* de l'ordonnance électricité 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 (le Service souligne) ».*

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. SIBELGA reconnaît, dans ce dossier, que l'interruption non planifiée de l'alimentation, à savoir le défaut latent (**point 1**), a causé une variation de tension (**point 2**), ayant endommagé l'appareil du plaignant.

Il est en outre nécessaire qu'une faute puisse être établie dans le chef du gestionnaire de réseau dans la survenance de l'incident, ce que SIBELGA conteste (**point 3**).

### **1. Quant à la cause de l'incident : le défaut latent**

Selon le point 1° de la disposition précitée, aucune indemnisation n'est due en cas de force majeure à savoir en cas d'élément imprévisible qui survient sur le réseau. SIBELGA indique que l'irrégularité de fourniture a été causée par un défaut latent spontané sur le réseau et que, par définition, un défaut latent est indétectable, imprévisible et ce, quelle que soit la qualité du réseau et des techniciens.

D'ailleurs, le plaignant considère également que le défaut latent en tant que tel n'a pas produit le dommage, mais bien l'irrégularité de la tension. Dans sa plainte, le plaignant indique, en effet, que : « *Les dommages à mon system contra le calcaire de l'eau de AE n'ont pas été causés par la coupure (mise hors tension) de l'alimentation électrique de ma maison. Cela a plutôt été causé par la livraison de l'alimentation basse tension (~ 50% de la tension normale) livrée chez moi le 18 février 2021* ».

Le Service considère dès lors qu'un défaut latent sur le réseau est un élément indétectable si bien qu'il peut *in fine* être considéré comme un cas de force majeure.

### **2. Quant à la conséquence du défaut latent : la variation de la tension**

Selon le point 2° de la disposition précitée, l'indemnisation n'est pas due en cas de micro-coupure ou de fluctuation ne dépassant pas 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<sup>1</sup>. Par ailleurs, il y a lieu de déterminer si les installations du plaignant étaient susceptibles de rester insensibles à ces variations, ou qu'il a pris les mesures nécessaires pour limiter les dommages éventuels :

- SIBELGA n'indique pas au Service si les variations de tensions invoquées par le plaignant sont circonscrites ou non dans la norme NBN EN 50160 puisque l'argument unique de SIBELGA est de réfuter sa responsabilité dès lors que le défaut lattant est à l'origine de la variation de tension.

Le Service tient à préciser, qu'au vu des circonstances de l'espèce, il faut considérer que ces variations ne sont pas comprises dans la norme NBN en 50160 :

- Le plaignant explique dans sa plainte que la basse tension était de – 50% par rapport à la tension normale, élément qui a pu être observé vu que les lumières de la pièce ont été tamisées de 30 à 50% de leur intensité normale. Le plaignant indique que : « *Lorsque les lumières de la pièce se sont atténuées à 50% de leur intensité normale, l'alarme de la machine Aqua 2500 a également commencé à retentir et le panneau d'affichage de la machine Aqua 2500 a clignoté en rouge* ».

- Le plaignant produit dans son dossier le bon de travail de la société BTW qui indique que la variation de tension a endommagé l'appareil en question : « *Symptôme : Mr X est venu déposer son appareil dans les bureaux de B Zaventem après que celui-ci ait subi un problème électrique provenant du réseau : une sous tension sur le circuit. Depuis l'appareil n'arrête plus de faire du bruit.*

*Intervention : L'appareil a été monté sur le banc d'essai afin d'effectuer des tests. Une fois l'appareil sous tension celui-ci part directement en alarme d'où le bruit constant. Malgré un hard reset du coffret électronique celui-ci continue d'émettre un bip continu. Nous avons tout de même continué les tests au niveau du fonctionnement de l'appareil. Malgré un afficheur « normal » celui-ci est figé, le coffret ne répond plus aux impulsions qu'on lui donne. Le coffret est totalement inerte et n'effectue plus aucun travail. Il a subi de dommages irréversibles dus à la sous tension à laquelle l'appareil a été exposé. Le coffret électronique doit être remplacé ».*

Sur base des circonstances de l'incident, le Service considère que la variation de tension ne respecte pas la norme NBN EN 50160.

---

<sup>1</sup> L'article 4 §3 du règlement technique prévoit que chaque utilisateur du réseau « *disposant d'installations sensibles aux creux de tension ou aux micro-coupures de prendre les mesures adéquates pour s'en prémunir* ». Le GRD doit veiller à ce que « *la tension fournie en chaque point de raccordement satisfasse aux dispositions de la norme NBN EN 50160 « caractéristiques de la tension fournie par les réseaux publics de distribution »* ».

- En ce qui concerne les éléments que le plaignant a pu prendre pour prévenir les dommages liées à la fluctuation de tension, le Service constate que l'appareil qui a été endommagé avait été entretenu correctement les années précédentes. En effet, dans sa plainte, le plaignant indique que « *Le système de décalcification de l'eau de B fonctionnait bien jusqu'au 18 février 2021. Il était entretenu par M. Z et sa société T et fonctionnait correctement avant le 18 février 2021. Société T a effectué un service d'entretien régulier sur le système BWT en juin 2020 (voir ci-joint)* ».

Le plaignant dépose une attestation de contrôle/d'entretien périodique (PED) de l'appareil détérioré qui est datée du 28 octobre 2019 et qui mentionne que ce dernier n'avait pas de problème particulier et que le prochain contrôle doit avoir lieu le 28 octobre 2021.

Le Service estime que le plaignant, vu qu'il a pris soins d'entretenir l'appareil endommagé par la société fabricante elle-même, il a pris les adéquates pour se prémunir des variations de tension.

Le Service estime que permettre à SIBELGA de considérer que dans toute situation de fluctuation de la tension lié à un défaut latent, comme c'est le cas en l'espèce, l'utilisateur du réseau de distribution n'a pas veillé à prendre les mesures nécessaires pour rendre ses appareils insensibles à de telles fluctuations, cela reviendrait à permettre à SIBELGA de s'exonérer purement et simplement de la responsabilité qui découle de ses obligations, spécifiquement dans le cas de dommages matériels. C'est justement pour éviter que le GRD 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.

On ne peut donc pas exclure l'obligation de SIBELGA d'indemniser le plaignant sur base de l'article 32quinquies, 2°, de l'ordonnance électricité.

### **3. Quant à l'existence d'une faute de SIBELGA**

Afin que la responsabilité de SIBELGA puisse être engagée, il doit exister une faute dans son chef.

Selon Sibelga, les fluctuations de tension résultent d'un défaut latent spontané sur le réseau, qui est effectivement un élément imprévisible dont on ne peut imputer la faute à SIBELGA. Dès lors que la variation de tension est la conséquence du défaut latent, on ne peut pas considérer que SIBELGA a commis une faute dans le cadre de cette variation de tension.

Enfin, aucun autre indice d'une quelconque faute commise par Sibelga lors de la gestion de l'incident ne ressort des éléments du dossier.

Le Service considère donc qu'il y a lieu de rejeter la demande d'indemnisation formulée sur la base de l'article 32quinquies de l'ordonnance électricité.

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

Chef de service - Conseiller fonctionnement  
technique du marché

Membre du Service des litiges