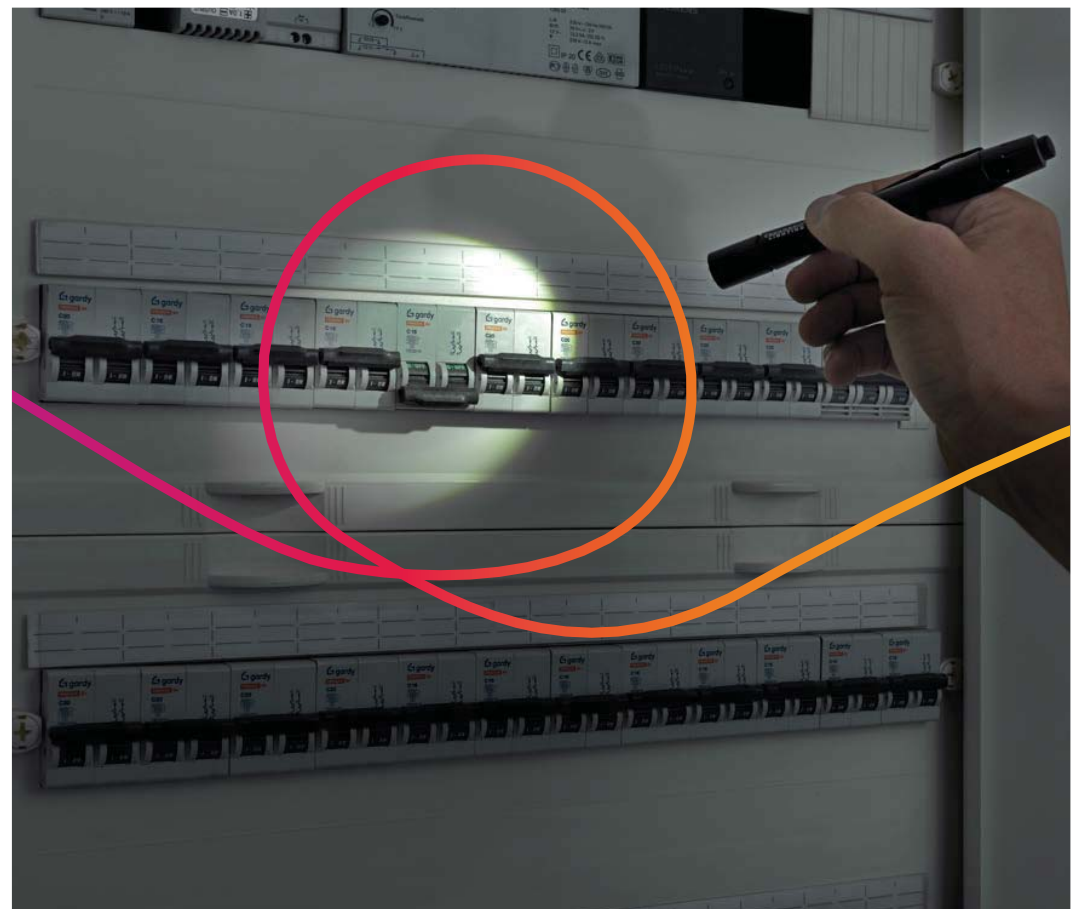


Comment nous contacter ?

- En cas de **panne d'électricité** ou pour toute information sur une intervention en cours, contactez notre Dispatching au **02 274 40 66**
- Si vous sentez une **odeur de gaz** dans votre maison, votre immeuble ou même dans votre rue, appelez-nous sans hésiter au **0800 19 400** (24h/24)
- Pour **toute autre question** concernant Sibelga :
 - . contactez notre Service Clientèle via clients@sibelga.be ou au **02 549 41 00**
 - . consultez notre site web www.sibelga.be



Pannes électriques en basse tension

SIBELGA TRAQUE LES DÉFAUTS ÉLECTRIQUES



Sibelga
BP 1340 - 1000 Bruxelles Brouckère
www.sibelga.be



Sibelga est le gestionnaire bruxellois des réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel. C'est via ses câbles et ses conduites et grâce au travail de ses collaborateurs que l'énergie vous parvient.

Malgré la qualité de notre réseau électrique et le travail de nos techniciens, des défauts peuvent se produire. Ils sont imprévisibles. Nos techniciens les traquent sans relâche pour vous garantir un approvisionnement de qualité. En cas de problème, ils interviennent pour rétablir la situation au plus vite et ce, 24h/24.

Il existe quatre types de défauts* :

1. Défaut sur le câble réseau
2. Défaut sur le câble de raccordement
3. Surcharge sur le câble réseau
4. Défaut latent sur le câble réseau

Dans le cadre de notre gestion des réseaux, nous mettons tout en œuvre pour éviter qu'un défaut se (re)produise. Nous suivons l'historique de nos câbles et les remplaçons systématiquement en cas de problème.

* Les câbles réseau sont situés en voirie, en sous-sol.
Le câble de raccordement est celui qui amène l'électricité jusqu'à votre compteur.

Véhicule Sibelga équipé pour la localisation de pannes sur le réseau



Je suis sans électricité. Pourquoi ?



Si la panne n'est pas liée à votre propre installation électrique, un défaut s'est peut-être produit sur le réseau de distribution. Celui-ci est complexe et la nature de la panne peut la rendre difficile à localiser et à réparer. Les causes des pannes sont multiples.

1. DÉFAUT SUR LE CÂBLE RÉSEAU

Déterminer le tronçon défectueux peut prendre du temps. Or, cette étape est essentielle pour évaluer la durée de la panne. Nous pourrions ensuite vous indiquer la durée estimée de l'interruption.

Combien de temps faudra-t-il pour me réalimenter en électricité ?

Dans certains cas, nous pouvons rétablir votre alimentation sans réparer le défaut immédiatement. En général, la durée d'interruption est d'environ 2 heures, une fois que nous sommes sur place.

Dans d'autres cas, nous devons ouvrir la voirie pour effectuer une réparation provisoire. Ceci nécessite la venue d'un entrepreneur muni du matériel adéquat. Dans tous les cas, la réparation définitive sera effectuée dans les jours ouvrables qui suivent.

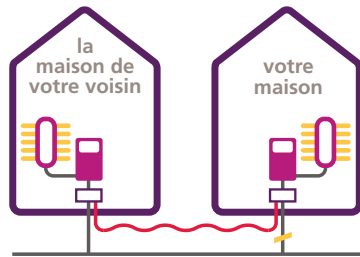
Nos priorités ? Vous réalimenter en électricité et localiser rapidement le défaut.

Notre technicien peut localiser un défaut sur un câble électrique souterrain à l'ouïe. Grâce à une formation spécifique, il peut déterminer à quelques centimètres près où il faut creuser pour réparer le câble.



2. DÉFAUT SUR LE CÂBLE DE RACCORDEMENT

Lorsque nous localisons le défaut sur le câble de raccordement, nous réalisons un raccordement provisoire au moyen d'une connexion souple, à partir de la maison voisine. Ce raccordement provisoire est effectué avant le compteur de votre voisin et n'a aucun impact sur sa consommation. (voir aussi « Questions pratiques », page 6)



Combien de temps faudra-t-il pour me réalimenter en électricité ?

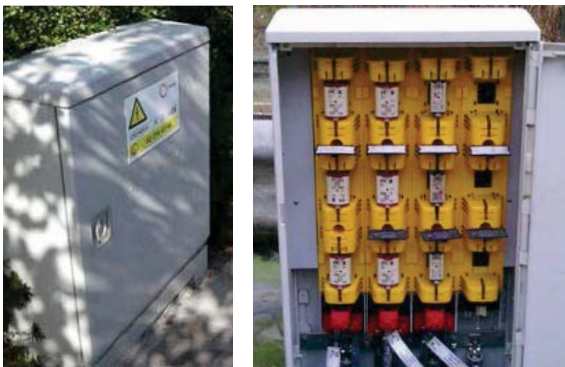
Le courant devrait être rétabli **dans l'heure**, après l'arrivée de notre équipe.

3. SURCHARGE SUR LE CÂBLE RÉSEAU

En cas de surcharge sur le réseau électrique, le fusible situé dans l'armoire basse tension déclenche. Nous le remplaçons par un nouveau.

Combien de temps faudra-t-il pour me réalimenter en électricité ?

Le courant devrait être rétabli **dans l'heure**, après l'arrivée de notre équipe.



Nos armoires basse tension (ABT) distribuent l'électricité vers les cabines clients et les clients résidentiels. Elles contiennent les fusibles qui protègent le réseau.

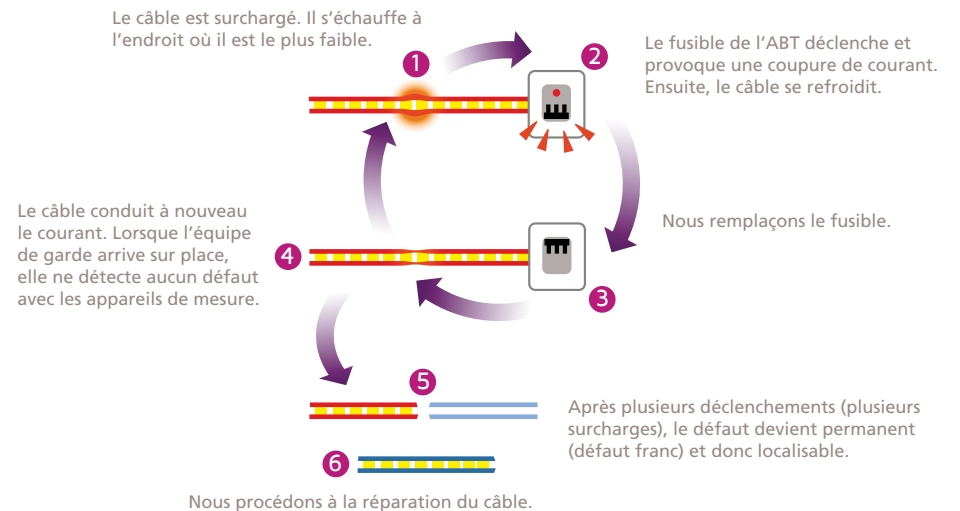
4. DÉFAUT LATENT SUR LE CÂBLE RÉSEAU

Dans certains cas, même après avoir réenclenché le fusible et ainsi rétabli le courant, un problème subsiste. C'est ce qu'on appelle un défaut latent.

Un **défaut latent** disparaît dès que le câble est hors tension pendant quelques minutes. En général, cette situation arrive quand la demande en électricité est forte. C'est à chaque fois le même défaut qui provoque la coupure, ce qui ne signifie pas que le câble soit vétuste. Vu la nature du problème, lorsque nous arrivons sur place, les appareils de mesure ne nous permettent pas toujours de détecter le défaut et donc de le réparer directement.



La localisation rapide du défaut et votre réalimentation restent là encore nos priorités. Si une surcharge ou un court-circuit a endommagé le câble, une nouvelle panne peut se produire.



Pour en savoir plus, consultez nos films « Pannes électriques » sur www.sibelga.be



Questions pratiques

POURQUOI Y A-T-IL DES PANNES D'ÉLECTRICITÉ À RÉPÉTITION ?

Outre le défaut latent, d'autres pannes peuvent se produire.

Par exemple :

- Les pannes étant totalement indépendantes les unes des autres (haute tension, basse tension, sur des câbles différents), il peut s'agir d'un concours de circonstances malheureux : **plusieurs pannes différentes** se produisent.
- **Plusieurs défauts différents se produisent sur le câble** qui vous alimente. Nous signalons alors le problème à notre Bureau d'études et un remplacement du câble est envisagé. Celui-ci peut prendre un certain temps.

POURQUOI DEVEZ-VOUS OUVRIR LE TROTTOIR ?

L'ouverture du trottoir est réalisée pour réparer un défaut sur un câble souterrain. Le trou est refermé après dix jours maximum, avec un pavage définitif. Pendant les travaux, Sibelga met en place un périmètre de sécurité à l'endroit de l'ouverture (barrières) et avertit les riverains (panneaux d'infos, ...).

POURQUOI DEVEZ-VOUS AVOIR ACCÈS À MON COMPTEUR ?

En cas de défaut sur le câble de raccordement d'une maison voisine, Sibelga doit pouvoir effectuer un dépannage provisoire au moyen d'un câble souple. Pour ce faire, ce câble est connecté juste avant votre compteur pour que l'électricité « empruntée » pour votre voisin ne passe pas par votre compteur et ne vous soit

pas facturée. Cette procédure nous permet de réalimenter votre voisin avant de réparer le défaut.

COMBIEN DE TEMPS LE CÂBLE SOUPLE RESTE-T-IL EN PLACE POUR LE DÉPANNAGE PROVISOIRE ?

Deux semaines, le temps de planifier et d'exécuter la réparation définitive. Le service chargé de la réparation définitive prend contact avec le résident / le propriétaire dans les jours suivant le dépannage pour fixer un rendez-vous.



DOIS-JE JETER LE CONTENU DE MON FRIGO ET DE MON CONGÉLATEUR RESTÉS NON ALIMENTÉS PENDANT LA PANNE DE COURANT ?

Selon l'AFSCA (Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire), la température de **votre frigo** devrait se situer entre 0 et 4°C. Lors d'une panne d'électricité, les aliments y resteront froids pendant 4 à 6h à condition de ne pas ouvrir la porte du frigo et en fonction de la quantité d'aliments conservés (plus le frigo est vide, plus vite il se réchauffera).

Votre congélateur devrait lui être à maximum -18°C. En cas de panne, les aliments resteront congelés pendant 48h si votre congélateur reste fermé et est complètement rempli. Un congélateur à moitié rempli conservera les aliments congelés pendant environ 24h.

Pour plus d'information, rendez-vous sur www.afsca.be.

MES APPAREILS ÉLECTRIQUES RISQUENT-ILS DE TOMBER EN PANNE EN CAS DE COUPURE DE COURANT ?

Cela ne devrait pas arriver à un appareil électrique qui répond aux normes. Une coupure de courant est un événement qu'un appareil électrique doit pouvoir supporter sans dégradation. Si ce n'est pas le cas, votre assurance « Tous Risques – Habitation » peut éventuellement vous couvrir. Contactez votre assureur. Sibelga vous fournira, en cas de besoin, un document attestant l'incident.

AI-JE DROIT À UNE INDEMNISATION ?

L'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale instaure un régime d'indemnisation en cas d'interruption de fourniture.

Si vous estimez avoir subi un dommage à la suite d'une interruption de courant, introduisez une demande d'indemnisation auprès de Sibelga qui analysera sa recevabilité et son fondement.

Des conditions strictes doivent être réunies pour pouvoir obtenir une indemnisation. Pour plus d'informations sur l'introduction de cette demande, consultez notre site internet : www.sibelga.be/fr/contact/plaintes.