

Attention : seules les demandes soumises au moyen du présent formulaire, correctement complété, et respectant les délais et les conditions prescrits, pourront faire l'objet d'une indemnisation de la part de Sibelga.

Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, modifiée par l'ordonnance du 20 juillet 2011.

## Votre point de fourniture

Code EAN\* 

5	4	1	4	4	8	9													
---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Autres codes EAN éventuels 

5	4	1	4	4	8	9													
---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

5	4	1	4	4	8	9													
---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

5	4	1	4	4	8	9													
---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Rue\* ..... N°\* .....

Code postal\* ..... Commune\* .....

## Vos coordonnées

### Pour les personnes morales

Nom de la personne morale\* .....

N° Banque-Carrefour des entreprises\* 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

*Veillez indiquer ci-dessous les coordonnées de la personne physique légalement habilitée à représenter la personne morale*

M.  Mme Nom\* ..... Prénom\* .....

Rue\* ..... N°\* ..... Boîte .....

Code postal\* ..... Commune\* .....

N° tél.\* ..... N° fax .....

E-mail .....

N° de compte IBAN\* (pour le versement éventuel de l'indemnité) 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Code BIC de votre banque 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

## Personne de contact\*

**Vous-même** (Cf. coordonnées ci-dessus)

**Votre mandataire** (Joindre le mandat à votre demande)

M.  Mme Nom\* ..... Prénom\* .....

Rue\* ..... N°\* ..... Boîte .....

Code postal\* ..... Commune\* .....

N° tél.\* ..... N° fax .....

**Raison pour laquelle vous demandez une indemnisation\***

- Une interruption de fourniture d'électricité non planifiée et d'une durée supérieure à 6h consécutives<sup>1</sup>**

Date à laquelle s'est produite l'interruption: ..... / ..... / .....

- Une absence de fourniture d'électricité à la suite d'une erreur administrative de la part de Sibelga<sup>2</sup>**

Date à partir de laquelle la fourniture n'était plus assurée: ..... / ..... / .....

- Le non-respect du délai de raccordement au réseau électrique<sup>3</sup>**

Référence de l'offre ou du dossier: .....

- Un dommage direct (corporel ou matériel) subi du fait de l'interruption, de la non-conformité ou de l'irrégularité de la fourniture d'électricité<sup>4</sup>**

Date à laquelle s'est produit l'événement dommageable: ..... / ..... / .....

et/ou date à laquelle le dommage a été constaté: ..... / ..... / .....

Estimation du dommage subi: ..... €

*Attention: joignez obligatoirement à cette demande les pièces qui établissent le sinistre et l'ampleur du dommage subi*

**Autres informations ou documents que vous joignez éventuellement pour étayer votre demande**

Date\* ..... / ..... / .....

Signature\*

\* Champ obligatoire

<sup>1</sup> Demande à introduire maximum 30 jours calendrier après l'interruption de fourniture. Article 32 bis de l'Ordonnance en annexe.

<sup>2</sup> Demande à introduire maximum 30 jours calendrier après le début de l'absence de fourniture. Article 32 ter de l'Ordonnance en annexe.

<sup>3</sup> Demande à introduire maximum 30 jours calendrier après le dépassement du délai. Article 32 quater de l'Ordonnance en annexe.

<sup>4</sup> Demande à introduire maximum 90 jours calendrier après l'événement dommageable ou la connaissance du dommage. Article 32 quinquies de l'Ordonnance en annexe.

**Formulaire à envoyer à Sibelga (éventuellement accompagné d'annexes et/ou d'un mandat) :**

- soit par courrier recommandé: Sibelga, Gestion des plaintes  
Quai des Usines 16 - 1000 Bruxelles
- soit par e-mail: [indemnisation@sibelga.be](mailto:indemnisation@sibelga.be)
- soit par fax: 02 549 43 34.



# Extrait de l'Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, modifiée par l'ordonnance du 20 juillet 2011

## « CHAPITRE VIIbis – Régime d'indemnisation »

### Section 1<sup>ère</sup>. – Indemnisation due pour une interruption prolongée de fourniture

Art. 32bis. § 1<sup>er</sup>. – Toute interruption de fourniture non planifiée d'une durée supérieure à six heures consécutives et ayant son origine sur un réseau de distribution ou de transport régional donne lieu à une indemnisation de 100 euros, au profit du client final raccordé au réseau de distribution ou de transport régional, à charge du gestionnaire de réseau par le fait duquel l'interruption ou son maintien sont intervenus.

Cette indemnisation n'est pas due par ce dernier dans l'hypothèse où l'interruption de fourniture et son maintien pendant plus de six heures consécutives sont l'un et l'autre causés par un cas de force majeure, le fait d'un tiers ou un incident sur un réseau interconnecté en aval ou en amont.

§ 2. – Pour bénéficier de l'indemnisation visée au paragraphe 1<sup>er</sup>, le client final concerné introduit, par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique, une demande auprès du gestionnaire de réseau auquel il est raccordé.

Cette demande doit être adressée dans les trente jours calendrier de la survenance de l'interruption de fourniture. Le client y mentionne les données essentielles au traitement de sa demande.

§ 3. – Dans les trente jours calendrier de la date du courrier recommandé, de la télécopie ou du courrier électronique visé au § 2, le gestionnaire de réseau auquel ce client final est raccordé verse l'indemnité sur le compte bancaire du client final ou avise celui-ci, le cas échéant, du transfert de sa demande au tiers à l'origine de l'interruption de fourniture et son maintien pendant plus de six heures consécutives.

### Section 2. – Indemnisation due suite à une erreur administrative ou un retard de raccordement

Art. 32ter. § 1<sup>er</sup>. – 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.

§ 2. – Le client final adresse la demande d'indemnisation au gestionnaire de réseau auquel il est raccordé, par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique, dans les trente jours calendrier de la survenance de l'absence de fourniture. Le client final y mentionne les données essentielles au traitement de sa demande.

Le gestionnaire de réseau indemnise le client dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation.

Si le gestionnaire de réseau estime que l'absence de fourniture résulte d'une erreur d'un fournisseur, il en informe le client dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation et, dans le même délai, adresse directement la demande à ce fournisseur.

Le fournisseur est tenu de traiter la demande d'indemnisation et, le cas échéant, de verser celle-ci dans les mêmes délais que ceux applicables au gestionnaire de réseau.

Art. 32quater. § 1<sup>er</sup>. – Sans préjudice du dernier alinéa, tout client final a droit à une indemnité forfaitaire journalière à charge du gestionnaire de réseau si celui-ci n'a pas réalisé le raccordement effectif dans les délais suivants :

1° pour les clients basse tension, dans le délai mentionné dans le courrier adressé par le gestionnaire de réseau au client reprenant les conditions techniques et financières du raccordement; sauf convention contraire, ce délai commence à courir à partir du paiement de l'offre de raccordement. Pour une maison unifamiliale, ce délai ne peut excéder vingt jours ouvrables pour autant que la capacité de raccordement demandée n'excède pas 25 kVA et que le réseau de distribution soit implanté à proximité du point de raccordement et se trouve du même côté de la voie carrossable que celui-ci;

2° pour les clients haute tension, dans le délai indiqué dans le projet de raccordement; sauf convention contraire, ce délai commence à courir à partir du renvoi du contrat de raccordement signé et du paiement de l'ensemble des coûts par le demandeur.

L'indemnité journalière due est de 50 euros pour les clients basse tension et 100 euros pour les clients haute tension.

L'indemnité n'est pas due si le non-respect des délais visés ci-avant résulte d'un éventuel retard des autorités compétentes ou d'un refus de délivrer les autorisations ou permis demandés ou de la non-réalisation, par l'utilisateur du réseau, des travaux à sa charge.

§ 2. – Le client final adresse la demande d'indemnisation au gestionnaire de réseau auquel il est raccordé, par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique, dans les trente jours calendrier du dépassement des délais visés au § 1<sup>er</sup>. Le client final y mentionne les données essentielles au traitement de sa demande.

Le gestionnaire de réseau indemnise le client dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation.

### Section 3. – Indemnisation des dommages causés par l'interruption, la non-conformité ou l'irrégularité de la fourniture

Art. 32quinquies. 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 microcoupure 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.

Art. 32sexies. § 1<sup>er</sup>. – Le client final victime d'un dommage tel que défini à l'article précédent déclare le sinistre par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique au gestionnaire du réseau auquel il est raccordé, au plus tard nonante jours calendrier à dater de la survenance de l'événement dommageable ou, à tout le moins, à dater de la prise de connaissance du sinistre si la connaissance qu'en a eue le client final lui est postérieure, sans que la déclaration de sinistre puisse être faite plus de six mois après la survenance de l'événement dommageable.

Si le client final a, dans le délai visé à l'alinéa précédent, adressé par erreur la déclaration de sinistre à son fournisseur, celle-ci est réputée avoir été adressée dans le délai requis. Le fournisseur transmet sans délai la déclaration de sinistre au gestionnaire de réseau.

§ 2. – Le client final préjudicié transmet en annexe à la déclaration de sinistre toute pièce et tout document permettant d'établir la réalité du sinistre et l'importance du dommage subi.

§ 3. – Le gestionnaire de réseau accuse réception de la déclaration de sinistre dans les quinze jours calendrier de la réception du courrier recommandé, de la télécopie ou du courrier électronique visé au § 1<sup>er</sup>.

Dans les soixante jours calendrier de l'envoi de l'accusé de réception, il informe le client final de la suite qu'il entend réserver à la déclaration de sinistre.

S'il apparaît que l'événement dommageable ne trouve pas son origine sur son réseau, le gestionnaire de réseau en informe le client final dans le même délai et transmet la déclaration au tiers à l'origine, selon le cas, de l'interruption, de la non-conformité ou de l'irrégularité de la fourniture d'électricité. Ce dernier se conforme à la procédure décrite dans le présent paragraphe.

Le cas échéant, le gestionnaire de réseau indemnise le client final préjudicié dans les six mois de la notification d'une déclaration de sinistre

#### **Section 4. – Indemnisation due par les fournisseurs et intermédiaires**

Art. 32septies. § 1<sup>er</sup>. – Toute coupure d'électricité réalisée à la demande du fournisseur en violation des prescriptions de la

présente ordonnance ou de ses arrêtés d'exécution, ou intervenant en suite d'une erreur de gestion ou de facturation, ayant conduit à la mise en œuvre de la procédure de défaut de paiement, commise par le fournisseur, oblige celui-ci à payer au client final une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros jusqu'à la date de la demande de rétablissement de l'alimentation, notifiée de manière non contestable par le fournisseur au gestionnaire de réseau.

Le gestionnaire de réseau rétablit l'alimentation dans les délais prévus par le règlement technique. À défaut, le client peut recourir à l'application de l'article 32ter.

L'indemnité est plafonnée à 1.875 euros. Les frais de fermeture et de rétablissement de l'alimentation sont également supportés par le fournisseur sans pouvoir être répercutés auprès du client final.

§ 2. – De même, en dehors du cas visé au § 1<sup>er</sup>, tout client final a droit à une indemnité forfaitaire mensuelle de 100 euros à charge du fournisseur lorsque, celui-ci n'ayant pas correctement donné suite au contrat conclu avec le client final, le contrat ne peut effectivement entrer en vigueur à la date convenue entre les parties.

§ 3. – Le client final adresse la demande d'indemnisation au fournisseur par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique, dans les trente jours calendrier, selon le cas :

1° de la survenance de la coupure visée au § 1<sup>er</sup>;

2° de la prise de connaissance, par le client final, de l'erreur dans la procédure de changement de fournisseur, en application du § 2.

Le client final mentionne dans sa demande les données essentielles au traitement de celle-ci.

Le fournisseur indemnise le client dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation.

§ 4. – Si le fournisseur estime que la coupure ou l'erreur dans la procédure de changement de fournisseur résulte d'une erreur du gestionnaire de réseau, il en informe le client dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation et, dans le même délai, adresse directement la demande au gestionnaire de réseau.

Le gestionnaire de réseau est tenu de traiter la demande d'indemnisation et, le cas échéant, de verser celle-ci dans les mêmes délais que ceux applicables au fournisseur.

Art. 32octies. § 1<sup>er</sup>. – Toute erreur de facturation commise au détriment du client final oblige le fournisseur à payer à ce client final une indemnité d'un montant équivalent à celui de la facture intermédiaire du client rapportée à un mois de consommation et relative à l'année en cours, dans les hypothèses suivantes :

1° soit lorsque le fournisseur s'abstient de traiter, dans les trente jours calendrier à compter de la réception de celle-ci, la plainte adressée par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique d'un client final qui conteste le montant de la facture qu'il a honorée;

2° soit lorsque le fournisseur, suite à une plainte adressée par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique par un client final ayant honoré la facture, confirme au client une erreur dans la facturation liée à une erreur de relevé d'index, quelle qu'en soit l'origine, mais s'abstient d'adresser au client final une facture rectificative et de procéder, le cas échéant, au remboursement dû dans les trente jours calendrier de la reconnaissance de l'erreur, sous réserve de l'hypothèse visée au paragraphe 3.

§ 2. – Le client final adresse la demande d'indemnisation au fournisseur par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique, dans les trente jours calendrier du dépassement des délais prévus au § 1<sup>er</sup>.

Le client final mentionne dans sa demande les données essentielles au traitement de celle-ci.

Le fournisseur indemnise le client dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation.

§ 3. – Si le fournisseur estime que le dépassement des délais prévus au § 1<sup>er</sup> est imputable au gestionnaire de réseau, le fournisseur en informe le client final dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation et, dans le même délai, adresse directement la demande au gestionnaire de réseau. Le gestionnaire de réseau est tenu de traiter la demande d'indemnisation et, le cas échéant, de verser celle-ci dans les mêmes délais que ceux applicables au fournisseur.

L'indemnité n'est pas due en cas de transmission erronée par le client final des données permettant d'établir la facturation.

### **Section 5 – Dispositions communes**

Art. 32novies. § 1<sup>er</sup>. – Les dispositions des sections 1 à 4 ne font pas échec à l'application d'autres dispositions légales. En tout état de cause, l'application conjuguée de différents régimes de responsabilité ne peut entraîner une indemnisation du client final supérieure à la réparation intégrale du préjudice subi.

§ 2. – En vue de faciliter la démarche des clients finals et le traitement des demandes d'indemnisation, les gestionnaires de réseau et les fournisseurs, chacun pour ce qui les concerne, mettent à la disposition des clients finals, sur leurs sites internet, des formulaires de demande d'indemnisation. Ces formulaires sont préalablement approuvés par Brugel, qui les publie également sur son site internet. Toute demande d'indemnisation est réalisée au moyen de ces formulaires.

§ 3. – Les gestionnaires de réseau constituent toutes formes de garantie financière leur permettant d'assurer les

indemnisations visées aux articles 32bis à 32quinquies. La charge liée à la garantie constituée pour assurer les indemnisations en cas de faute lourde sera clairement distinguée dans les comptes des gestionnaires de réseau. Avant le 31 mars de chaque année, les gestionnaires de réseaux fournissent à Brugel la preuve de l'existence d'une telle garantie financière.

Les articles 32bis à 32novies sont reproduits intégralement dans les règlements et contrats de raccordement applicables aux clients raccordés aux réseaux.

Avant le 15 mai de chaque année, les gestionnaires de réseau adressent à Brugel un rapport faisant état du nombre de demandes d'indemnisation fondées sur les articles 32bis à 32quinquies réceptionnées au cours de l'année écoulée, ainsi que de la suite qui leur a été réservée, qu'ils joignent au rapport visé à l'article 12, § 4 de la présente ordonnance. Brugel établit à cet effet un modèle de rapport.

Au minimum une fois par an, le conseil d'administration du gestionnaire de réseau inscrit à l'ordre du jour de ses délibérations la discussion d'un rapport actualisé relatif au nombre de demandes d'indemnisation fondées sur les articles 32bis à 32quinquies, ainsi qu'à la suite qui leur a été réservée.

§ 4. – Les montants des indemnisations fixées aux sections qui précèdent sont indexés tous les ans conformément à l'indice des prix à la consommation en les multipliant par l'indice des prix à la consommation pour le mois de juin de l'année et en les divisant par l'indice des prix à la consommation du mois de juin de l'année précédant l'entrée en vigueur de la présente ordonnance. Brugel publie sur son site les montants indexés, arrondis à l'euro près. ».