

Service des litiges

Décision R2025-044

X / Sibelga

Objet de la plainte

Monsieur X sollicite du Service des litiges que celui-ci se prononce sur l'application par Sibelga des articles 1.5, § 2, et 3.71 du Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci (ci-après : « *Règlement technique électricité* »).

Exposé des faits

Les faits du litige se déroulent au n° 123, rue ABC à Bruxelles.

Depuis 2022, une borne de recharge est installée en aval du compteur individuel du plaignant.

Le 25 novembre 2024, le syndic de l'immeuble du plaignant lui envoie un courriel du Facilitateur des bornes de Bruxelles Environnement, informant le plaignant que :

- Sur base de l'article 3.71 du Règlement technique électricité et des Prescriptions techniques spécifiques pour le raccordement des points de recharge pour véhicule électrique connectés au réseau de distribution (ci-après : « *prescriptions techniques CCLB 120* »), les bornes de recharge de véhicules électrique derrière les compteurs individuels des installations privées ou domestiques dans les bâtiments résidentiels collectifs de plus de trois places de parking sur raccordement basse tension, sont interdites à partir de 1^{er} janvier 2025.
- Sur cette base, les bornes de recharge ayant été installées avant septembre 2023 devront être mises en conformité « *le plus tôt possible* ».
- Les URD ayant installé leur borne de recharge avant septembre 2023 « *pourront soumettre une demande de dérogation auprès de Sibelga afin de bénéficier d'un délai de mise en conformité prolongé. Sibelga analysera selon les caractéristiques actuelles du réseau si et combien de temps ces installations peuvent rester en l'état sans mettre en péril la sécurité d'approvisionnement de l'ensemble du quartier* ».
- En tout état de cause, pour ces URD, « *une mise en conformité de l'ensemble de l'installation [...] sera obligatoire au plus tard lors de la prochaine extension de l'installation de recharge de l'immeuble* » (nous soulignons).

Le syndic de l'immeuble transmet, dans le même courriel, le rapport du contrôle électrique de l'installation du plaignant, actant que l'installation est antérieure à septembre 2023.

Le 25 novembre 2024, le plaignant envoie un premier courriel à Sibelga à l'adresse suivante : etudesstudiescoordi@sibelga.be. Dans ce courriel, le plaignant communique qu'il a pris connaissance du fait que les bornes de recharge ne peuvent plus être installées en aval des compteurs individuels, mais qu'il espère ne pas devoir pour autant désinstaller la sienne compte tenu des coûts que celle-ci a engendré.

Le 28 novembre 2024, le plaignant appelle Sibelga, qui lui confirme qu'il a envoyé le courriel à la bonne adresse.

Etant sans réponse, le 3 décembre 2024, le plaignant envoie un courriel de rappel à Sibelga, toujours à la même adresse, en insistant sur le fait que la situation devient urgente ;

Le 5 décembre 2024, le plaignant rappelle Sibelga, qui l'informe qu'il doit envoyer un courriel à l'adresse suivante : offres@sibelga.be.

Le jour-même, le plaignant envoie donc un courriel à cette nouvelle adresse.

Le 11 décembre 2024, le plaignant appelle le Call Desk de Sibelga afin d'avoir des nouvelles de son dossier. Il lui a été conseillé de vérifier auprès de l'adresse client@sibelga.be que sa borne était bien déclarée. Le jour-même, le plaignant envoie un courriel à l'adresse client@sibelga.be afin de s'assurer que la borne liée à son compteur a bien été déclarée par l'organisme agréé. Le courriel est resté sans réponse.

Le 12 décembre 2024, le plaignant appelle le Call Desk de Sibelga. Durant l'appel, Sibelga informe le plaignant qu'il recevra une réponse par courriel.

Le 13 décembre 2024, Sibelga envoie un courriel au plaignant avec les mêmes informations que celles transmises en date du 25 novembre 2024, soit : (1) que les bornes de recharge installées derrière le compteur avant septembre 2023 doivent être mises en conformité le plus tôt possible (2) qu'il est possible d'introduire une demande de dérogation auprès de Sibelga afin de bénéficier d'un délai de mise en conformité prolongé.

Le jour-même, le plaignant rappelle Sibelga, afin d'obtenir une réelle dérogation. Au cours de l'appel, la bonne adresse électronique lui est transmise, à savoir etudes-studies@sibelga.be.

Le jour-même, le plaignant transfère son mail initial à la boîte mail communiquée, contenant sa demande initiale.

Suite à plusieurs appels entre le plaignant et Sibelga (les 16, 30 et 31 décembre 2024), le 31 décembre 2024, Sibelga envoie deux courriels au plaignant :

- Un courriel comprenant les mêmes informations que les informations transmises le 25 novembre et le 13 décembre 2024. Sibelga réitère dans ce cadre que pour les URD ayant installé leur borne avant septembre 2023, une mise en conformité sera obligatoire au plus tard lors de la prochaine extension de l'installation de recharge de l'immeuble.
- Un courriel dans lequel Sibelga explique les raisons derrière l'adoption de la prescription technique CCLB 120. Sibelga explique que « *le placement d'une borne de recharge individuelle directement sur les compteurs d'appartement [...] pourrait engendrer un dépassement de la puissance disponible pour votre immeuble, et occasionner des dégâts sur le raccordement de celui-ci. Le branchement d'un immeuble est dimensionné en prenant en compte les variations de la consommation d'électricité dans le temps. En effet, la puissance électrique requise peut varier en fonction des périodes de pointe, des équipements utilisés simultanément, des saisons, etc. Afin d'éviter une surcharge du branchement et des coupures d'électricité, il est nécessaire de prévoir une capacité suffisante pour répondre à ces variations. Si chaque habitant de l'immeuble installe une borne sur son compteur d'appartement, même si celui-ci est*

suffisamment puissant, un risque important survient en cas de charge simultanée des véhicules, car on pourrait alors dépasser la capacité totale de l'immeuble et donc mettre à mal le branchement, ce qui pourrait engendrer des coûts supplémentaires important pour l'entière des propriétaires de l'immeuble [...]. Pour éviter cela, nous recommandons le placement d'un seul compteur pour toutes les bornes de recharge, géré par le syndic/l'ACP [...]. Cette solution collective permet un dimensionnement correct de l'installation, protégeant ainsi le branchement de l'immeuble et répartissant les coûts entre les différents propriétaires et futurs propriétaires des bornes ».

Le 9 janvier 2025, le plaignant introduit une plainte à l'encontre de Sibelga. L'objet de la plainte porte sur les négligences et les erreurs intervenues dans le dossier (notamment concernant les mauvaises adresses communiquées), ainsi que sur l'obtention d'une dérogation.

Le 22 janvier 2025, Sibelga envoie un courriel au plaignant par lequel Sibelga réitère les différents éléments susmentionnés. Sibelga rajoute par ailleurs que :

« Une dérogation pour les bornes raccordées en aval des compteurs individuels avant septembre 2023 peut donc être accordée pour ce bâtiment. Par contre pour ces URD, une mise en conformité de l'ensemble de l'installation (l'ensemble des points de recharge de l'immeuble derrière un seul compteur collectif) sera obligatoire au plus tard lors de la prochaine extension de l'installation de recharge de l'immeuble » (Nous soulignons).

Le jour-même, le plaignant répond ceci :

« Nous comprenons que vous nous délivrez par la présente la dérogation pour utiliser notre propre borne à l'adresse sous-mentionnée [...]. Je souhaite aussi savoir pourquoi de dossier a pris autant de temps, raison pour laquelle j'ai introduit une plainte. On ne me donne aucune explication. Aussi je vous ai laissé un message vocal pour demander auprès qui introduire une plainte pour cette législation qui pénalise beaucoup d'utilisateurs qui ont pris les devants pour installer leurs bornes ».

Position du plaignant

Le plaignant considère que son dossier n'a pas été géré de façon suffisamment professionnelle par Sibelga, et qu'il y a eu plusieurs erreurs et négligences dans le traitement de celui-ci, notamment en raison (1) de la communication de mauvaises adresses électroniques et (2) du délai de traitement de sa demande de dérogation.

Le plaignant considère par ailleurs qu'il n'a pas reçu de véritable dérogation formelle de la part de Sibelga.

Finalement, le plaignant considère que la question de savoir qui est-ce qui est à la plume d'une telle législation n'est pas claire.

Position de Sibelga

Sibelga explique que plusieurs éléments ont contribué à la lenteur du traitement de la demande de dérogation du plaignant. Les éléments principaux sont les suivants :

- L'adresse électronique initialement communiquée au régulateur et au facilitateur était erronée. Cela a pris du temps avant que Sibelga ne s'en aperçoive et que ceux-ci puissent corriger l'erreur.
- Il s'agissait de la première demande de dérogation, demandant donc un alignement en interne.
- Les effectifs de Sibelga étaient réduits durant les fêtes de fin d'année, rallongeant donc le délai de traitement.

Recevabilité

L'article 30novies, §1er, de l'ordonnance électricité 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, d'une communauté d'énergie, d'un client actif ou d'un intermédiaire ou de toute entreprise active dans le domaine de l'électricité et/ou du gaz " sont insérés après le mot " intermédiaire ;

5° [...]

6° concernant les plaintes relatives au réseau de traction ferroviaire régional et au réseau de gares ».

Il ressort de cet article que le Service des litiges est compétent pour statuer sur les plaintes concernant l'application de l'ordonnance électricité et de ses arrêtés d'exécution.

La présente plainte a pour objet l'application des articles 1.5, § 2, et 3.71, du Règlement Technique électricité par Sibelga.

Dès lors, la plainte est recevable.

Examen au fond

1. Quant à l'obtention d'une dérogation

L'article 3.71 du Règlement technique électricité dispose comme il suit :

« §1er. Le gestionnaire du réseau de distribution adopte une prescription technique détaillant les modalités de raccordements des points de recharge pour véhicules électriques. Le

gestionnaire du réseau de distribution publie la prescription sur son site Internet après approbation par BRUGEL.

La prescription technique visée à l'alinéa 1er permet à tout utilisateur du réseau de distribution, dans les conditions définies par le présent règlement technique et conformément aux tarifs applicables, de demander au gestionnaire du réseau de distribution la puissance de raccordement au réseau de distribution qu'il souhaite pour la recharge de véhicules électriques.

La prescription technique visée à l'alinéa 1er peut, pour des raisons de sécurité du réseau, des personnes ou des biens, interdire ou limiter les modes de recharge.

La prescription technique visée à l'alinéa 1er peut imposer un raccordement dédié pour plusieurs points de recharge et fixer des règles spécifiques pour ces recharges collectives.

La prescription technique visée à l'alinéa 1er peut assimiler un point de recharge à une unité de production lorsqu'un véhicule, via ce point de recharge, est techniquement capable d'injecter de l'électricité sur le réseau. La prescription C10/11 et les prescriptions visées à l'Art. 3.22 s'appliquent.

§2. Les utilisateurs du réseau de distribution se mettent en conformité avec la prescription visée au paragraphe 1er et avec la présente section au plus tard le 1er janvier 2025 » (Nous soulignons).

Le § 5.2 des prescriptions techniques spécifiques pour le raccordement des points de recharge pour véhicule électrique connectés au réseau de distribution (ci-après : « *prescriptions techniques CCLB 120* ») prévoit différents types de raccordement pour les bornes de recharges pour les bâtiments résidentiels collectifs de plus de trois places de parking.

La prescription technique prévoit deux options pour de tels types de bâtiments :

- Soit, le placement d'un seul compteur pour toutes les bornes de recharge, géré par l'ACP, ce compteur pouvant être séparé des communs, ou non.
- Soit, le placement de compteurs intelligents individuels séparés pour la recharge des véhicules, un ensemble de comptage permettant le placement d'un compteur par place de parking devant être prévoir dans le local compteurs dans une telle hypothèse.

Le § 5.2 poursuit en précisant ceci :

« Au vu des options précisées ci-dessus, il est dès lors entendu que la recharge de véhicule électrique derrière les compteurs individuels des installations privées ou domestiques n'est pas autorisée » (Nous soulignons).

Par ailleurs, le § 3 de la prescription technique CCLB 210 précise que la prescription technique s'applique :

« A toute nouvelle installation d'électricité existante qui est adaptée après le 28/10/2024 (date de publication sur le site de Brugel de la décision relative à l'approbation du présent document). Par adaptation, il faut comprendre :

- *Remplacement d'un point de charge par un modèle différent de celui d'origine.*

- *Extension d'une installation de bornes existantes (sur la partie extension uniquement)*
».

Dans le cas d'espèce, la borne de recharge a été installée en 2022. Dans de telles circonstances, celle-ci ne sera visée par l'interdiction visée au § 5.2 que lorsque qu'elle fera l'objet d'une extension ou d'un remplacement, conformément au § 3 de la prescription technique CCLB 210.

Ainsi, la prescription ne prévoit à aucun moment l'obligation pour Sibelga de délivrer une dérogation officielle au plaignant. Parallèlement, le plaignant n'est pas tenu de recevoir de dérogation officielle de la part de Sibelga pour pouvoir continuer à utiliser sa borne de recharge, son installation n'étant, pour le moment, pas visée par le § 5.2 de la prescription CCLB 120. Lorsque l'installation fera l'objet d'un remplacement ou d'une extension, toutefois, celle-ci devra être mise en conformité avec la prescription CCLB 120, et ne pourra donc faire l'objet d'aucune dérogation.

En ce sens, Sibelga a bien respecté l'article 3.71 du Règlement technique et la prescription technique CCLB 120 adoptée sur la base de celui-ci, en ce que Sibelga n'était pas tenu de délivrer une dérogation au plaignant. Toutefois, comme susmentionné, l'absence d'une telle dérogation n'empêche pas le plaignant de continuer à utiliser sa borne, jusqu'à la prochaine adaptation de l'installation.

2. Quant à la gestion du dossier

L'article 1.5, § 2, du Règlement technique électricité dispose comme il suit :

« §2. Dans l'exécution de ses tâches, le gestionnaire du réseau de distribution met en œuvre tous les moyens adéquats que l'ensemble des utilisateurs du réseau de distribution est en droit d'attendre de lui et qui peuvent, en tenant compte de la situation particulière, être raisonnablement obtenus.

Ces moyens sont mis en œuvre de manière à maintenir un équilibre entre l'intérêt individuel de l'utilisateur du réseau de distribution, d'une part, et l'intérêt collectif de l'ensemble des utilisateurs du réseau de distribution, d'autre part » (Nous soulignons).

En vertu du paragraphe précité, Sibelga devait mettre en œuvre tous les moyens adéquats que le plaignant était en droit d'attendre de lui dans le cadre de son activité de détermination des modalités de raccordements des points de recharge pour véhicules électriques visée à l'article 3.71 du Règlement technique électricité.

Dans le cas d'espèce, le plaignant a introduit sa première demande auprès de Sibelga en date du 25 novembre 2024. Le premier courriel envoyé par Sibelga en réponse au plaignant date du 13 décembre 2024. Le Service des litiges ne considère pas un délai de 14 jour ouvrable comme étant déraisonnable ou comme étant constitutif d'une forme de négligence dans le chef de Sibelga, notamment compte tenu du fait que le dossier du plaignant était le premier dossier pris en charge par Sibelga concernant l'interdiction visée au § 5.2 des prescriptions techniques CCLB 120. Par ailleurs, le Service souligne que Sibelga a envoyé un deuxième courriel au plaignant, comprenant les mêmes informations, en date du 31 décembre, et expliquant par ailleurs au plaignant les raisons expliquant l'adoption d'une telle prescription technique.

Toutefois, le Service observe qu'au cours du dossier, trois adresses électroniques distinctes ont été transmises à plusieurs reprises au plaignant, induisant ainsi une multiplication des démarches en son

chef, de même que de nombreux appels au Call Desk de Sibelga, dans un contexte marqué par l'absence de clarté quant à la conduite à tenir pour résoudre la situation.

Par ailleurs, le Service souligne que la question de la nécessité d'obtenir une dérogation formelle et personnelle, pour que le plaignant puisse utiliser sa borne, n'a pas été formulée de façon suffisamment claire et univoque par Sibelga :

- Dans son courriel du 13 décembre, Sibelga indique qu'il « *reste cependant possible pour ces URD de soumettre une demande de dérogation auprès de Sibelga afin de bénéficier d'un délai de mise en conformité prolongé. Sibelga analysera selon les caractéristiques du réseau si et combien de temps ces installations peuvent rester en état sans mettre en péril la sécurité d'approvisionnement de l'ensemble du quartier* », sans préciser toutefois quelle est la procédure à suivre pour obtenir une dérogation, et ne précisant par ailleurs pas si « *le délai de mise en conformité* » est prolongé par rapport au 1^{er} janvier 2025, ou prolongé par rapport à la date buttoir du remplacement ou de l'extension de l'installation de recharge visée au § 3 de la prescription technique CCLB 120.
- Dans son courriel du 31 décembre 2025, Sibelga réitère les mêmes éléments en ajoutant que « *par contre, pour ces URD, une mise en conformité de l'ensemble de l'installation sera obligatoire au plus tard lors de la prochaine extension de l'installation de recharge de l'immeuble* » (nous soulignons), ce qui n'était pas précisé dans le courriel précédent. A ce moment-là, il est précisé que la demande doit être adressée à etudes-studies@sibelga.be.
- Ça n'est que le 22 janvier 2025 que Sibelga indique clairement au plaignant que « *une dérogation [...] peut donc être accordée pour ce bâtiment* » (nous soulignons), sans préciser toutefois si le courriel en question est constitutif d'une dérogation en tant que telle, ou s'il est simplement possible qu'une dérogation soit accordée.

Dans de telles circonstances, les informations fournies par Sibelga ne permettaient pas au plaignant de déterminer de manière claire si une dérogation lui avait effectivement été accordée, ou non, quelle procédure il devait suivre si tel n'était pas le cas, ni jusqu'à quelle date le délai de mise en conformité était-il prolongé – à tout le moins dans le premier courriel –, engendrant une incertitude dans le chef du plaignant et multipliant donc les démarches de son côté. Par ailleurs, le Service rappelle qu'en tout état de cause, le plaignant peut continuer à utiliser son installation même en l'absence de dérogation, celle-ci ayant été installée avant le 28 octobre 2024, et qu'au moment de l'adaptation de l'installation, celle-ci devra être mise en conformité avec la prescription technique, aucune dérogation ne pouvant être octroyée en la matière.

En ce sens, le Service considère que Sibelga n'est pas exempt de tout reproche, et n'a donc pas respecté l'article 1.5, § 2, du Règlement technique électricité.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre Sibelga recevable et partiellement fondée :

- Non fondée en ce que Sibelga a respecté l'article 3.71 du Règlement technique électricité et la prescription technique CCLB 120 adoptée sur la base de celui-ci.

- Fondée en ce que Sibelga n'a pas respecté l'article 1.5, § 2, du Règlement technique électricité.

Conseillère juridique

Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges