



# Actions concertées avec les acteurs du marché

Pour optimiser ses missions, BRUGEL maintient tout au long de l'année un dialogue constructif avec les nombreux acteurs du secteur. Objectif : maîtriser les évolutions du marché et ses pratiques.

## FORBEG

BRUGEL fait partie du FORBEG, le Forum des régulateurs belges de l'électricité et de gaz. Cette plateforme qui réunit les quatre régulateurs du pays (BRUGEL, CREG, CWaPE et VREG) est une enceinte de discussion où chacun présente son point de vue sur les différents aspects liés aux marchés de l'électricité et du gaz. Chaque année, ce forum réunit les présidents, directeurs ou administrateurs délégués des différents régulateurs lors de réunions plénières. Durant l'année, des groupes de travail réunissent également des experts qui traitent de problématiques spécifiques.

BRUGEL préside de longue date le groupe de travail « Smartmetering » tandis qu'elle a repris la présidence du groupe de travail « Énergies renouvelables » depuis 2018. Les conseillers de BRUGEL participent activement aux autres groupes de travail permanents tels que : Électricité, Flexibilité, Gaz, Échange d'information et Europe. Par ailleurs, des discussions approfondies sur les questions du fournisseur de secours se sont poursuivies en 2018 et une consultation commune a été organisée. BRUGEL a également coordonné les efforts d'actualisation du formulaire de reprise des énergies indispensable en cas de déménagement.

## ATRIAS

BRUGEL participe aux échanges menés au sein d'ATRIAS, la filiale commune des gestionnaires de réseaux de distribution. Les débats se tiennent à plusieurs niveaux : au sein du comité de marché (MIG6) qui réunit les décideurs des parties prenantes, lors du comité de pilotage qui rassemble les directeurs techniques ou lors de groupes de travail dédiés où experts et spécialistes débattent de dossiers en cours. BRUGEL est conviée pour participer en tant qu'observateur au comité de marché et au comité de pilotage.

### Rencontres fournisseurs

En 2018, BRUGEL a organisé plusieurs réunions avec l'ensemble des fournisseurs pour débattre de différents sujets : réflexions sur le fournisseur de secours, marché de l'électricité verte, les obligations de service public, le marché de la flexibilité, etc.

Par ailleurs, BRUGEL rencontre les fournisseurs individuellement, à leur demande.

### Réunions avec SIBELGA

Pour mieux percevoir les réalités de terrain, BRUGEL et SIBELGA (gestionnaire des réseaux de distribution) organisent des réunions mensuelles pour évoquer les dossiers d'actualité, les plaintes traitées, la mise en œuvre des dispositions réglementaires ou les modifications législatives.

## Participation à la concertation État-Région

Dans le cadre de l'organe de concertation entre régions et États CONCERE/ENOVER, BRUGEL a participé au groupe de travail qui traite le règlement technique fédéral et l'implémentation des codes européens.

### Collaboration avec le service fédéral de Médiation de l'énergie

BRUGEL collabore activement avec le Service fédéral de Médiation de l'Énergie (SME), d'autant que ce dernier rassemble régulièrement les autorités gérant des plaintes concernant les marchés de l'électricité et du gaz.

En Région de Bruxelles-Capitale, lorsque le consommateur opte pour une médiation, la plainte est traitée par le SME. Si le plaignant demande en revanche une intervention contraignante, c'est le Service des Litiges de BRUGEL qui se charge du dossier. BRUGEL collabore également avec le SME lorsque ce dernier sollicite un avis ou souhaite un éclaircissement plus général sur certains textes réglementaires.

### Relation avec Bruxelles Environnement (BE)

Trois à quatre fois par an, BE et BRUGEL organisent des réunions de coordination sur les matières relatives aux marchés de l'énergie. Ces réunions permettent d'échanger sur le travail de préparation réglementaire que réalise l'administration de l'énergie et les initiatives que compte prendre BRUGEL.

### Relation avec les acteurs sociaux

Les équipes de BRUGEL entretiennent de nombreux échanges avec les différents acteurs sociaux, notamment en assistant aux réunions du Réseau Vigilance et en rencontrant les représentants des CPAS. Ces échanges permettent à BRUGEL de mieux appréhender le quotidien des populations fragilisées, de présenter les évolutions réglementaires et de traiter des questions liées à des dossiers individuels.

### Contact avec les juges de paix

Dans un souci de mieux comprendre les procédures et leurs impacts sur les coupures des consommateurs en défaut de paiement, BRUGEL rencontre régulièrement des juges de paix. Ces échanges constructifs ont amélioré la compréhension mutuelle.

### Consultations publiques

Toujours dans l'optique de mieux comprendre les tenants et aboutissants des uns et des autres vis-à-vis des problématiques traitées, BRUGEL met en consultation publique ou restreinte ses projets d'avis ou études d'initiative, ainsi que les documents devant obligatoirement faire l'objet de consultation, comme la méthodologie tarifaire, ou plus récemment, les plans d'investissements. Ainsi, en 2018, six consultations ont été organisées. Il paraît toutefois nécessaire de dynamiser ces consultations à l'aide de séances d'information ou de notes de vulgarisation pour les rendre plus constructives.

### Acteurs de l'eau

Avec les nouvelles compétences relatives au secteur de l'eau, BRUGEL a souhaité établir les mêmes relations avec ces acteurs. BRUGEL a ainsi multiplié les contacts avec les opérateurs de l'eau et Bruxelles Environnement pour mener à bien ses missions dans l'optique d'une collaboration constructive. Au centre du secteur de l'eau visé par les compétences de BRUGEL se situent les opérateurs de l'eau (Vivaqua et la SBGE). En 2018, BRUGEL s'est donc attelée à mieux connaître les activités des opérateurs et les spécificités de leurs infrastructures en organisant dix-sept ateliers thématiques et cinq journées de visites de sites en RBC et en Région Wallonne. L'année 2018 fut aussi l'occasion d'organiser les comités de pilotages bilatéraux qui orientent le travail de collaboration et de mettre en place les plateformes d'échange d'information entre BRUGEL et les opérateurs.

Par ailleurs, BRUGEL s'est affiliée en tant que membre observateur du WAREG (European Water Regulators). Cette association regroupe de nombreux régulateurs de l'eau de divers pays et régions européens. Celle-ci a pour ambition de développer des objectifs communs aux régulateurs sur des problèmes, défis et conditions spécifiques dans le secteur de l'eau. L'affiliation de BRUGEL, en tant que membre observateur, a donc pour objet de parfaire son apprentissage des enjeux du secteur de l'eau au niveau européen.

Dans un souci de mieux comprendre les procédures et leurs impacts sur les coupures des consommateurs en défaut de paiement, BRUGEL rencontre régulièrement des juges de paix. Ces échanges constructifs ont amélioré la compréhension mutuelle.