

Les 6 métiers de BRUGEL

Afin de mener à bien les différentes missions de contrôle et de conseil qui lui ont été assignées, BRUGEL a choisi d'articuler son activité autour de six métiers-clés.

- 1 Service Tarif
- 2 Service des Affaires socioéconomiques
- 3 Service des Litiges
- 4 Service Énergies renouvelables
- 5 Service Marché et Réseaux
- 6 Service Juridique

Epaulé par le pôle interne « services généraux », l'ensemble de ces équipes de conseillers et d'assistants est chapeauté par un coordinateur qui rend compte au conseil d'administration. À l'instar de l'électricité et du gaz, la mission eau est analysée transversalement.

1 Compétence tarifaire



Pour une tarification de l'eau et de l'énergie juste et équitable !

Jérémie Van Den Abeele,
responsable des aspects tarifaires
chez BRUGEL

Consultez la
vidéo en ligne



En vertu de l'ordonnance bruxelloise du 8 mai 2014, BRUGEL est devenue compétente en matière de tarif de distribution de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale le 1^{er} juillet 2014. En 2017, le gouvernement bruxellois a confié à BRUGEL de nouvelles missions concernant le secteur de l'eau, dont une relative au contrôle de la tarification de l'eau. Ces dernières missions sont devenues opérationnelles en 2018.

● ÉLECTRICITÉ ET GAZ

Contrôle des soldes tarifaires de SIBELGA

Tous les ans, BRUGEL procède à l'exercice du contrôle des comptes régulateurs du gestionnaire de réseau.

« Cet exercice a notamment consisté à vérifier les comptes régulateurs du GRD et à comparer ces montants par rapport aux prévisions qui ont servi à la définition des tarifs en vigueur », explique Jérémie Van Den Abeele. « L'analyse des écarts entre d'une part le montant budgété et le montant réel des comptes et d'autre part les recettes prévisionnelles et les recettes réellement enregistrées permettent de déterminer les soldes tarifaires. »

Ce troisième exercice de la période a permis de résorber encore un peu plus l'asymétrie d'information entre le régulateur et le gestionnaire de réseau.

En effet, ce contrôle a permis à BRUGEL d'interroger SIBELGA sur de nombreuses thématiques. Le régulateur bruxellois a ainsi eu l'occasion de poser une centaine de questions écrites auxquelles SIBELGA a répondu de façon relativement détaillée. Lors de ce contrôle, BRUGEL a également décidé de rejeter certains coûts (de l'ordre de 70 000 euros) considérés comme déraisonnables par BRUGEL (amendes administratives, indemnités de coupures, etc.).

En 2017 s'appliquaient également pour la première fois les modifications apportées à la méthodologie en 2016 : fixation d'un seuil minimum du taux d'intérêt sans risque dans la détermination de la marge équitable et augmentation du plafond de la régulation incitative sur les coûts gérables.

Comme lors des exercices précédents, le contrôle et l'approbation des comptes 2017 effectués en 2018 ont permis de constater l'existence de soldes régulateurs relativement importants.

BRUGEL considère que les tarifs - tant pour le gaz que pour l'électricité - jouent un rôle essentiel dans la transition énergétique. C'est pourquoi il est important de réaffecter une partie des soldes à des projets qui soutiennent l'innovation.

« Cette manne financière s'est élevée à 112 millions d'euros en électricité et à 90 millions d'euros en gaz », souligne Jérémie Van Den Abeele. « En plus du lissage des tarifs et à côté d'une réaffectation de ces soldes à certains projets spécifiques tels que la conversion gaz pauvre / gaz riche ou aux projets liés à Atrias, BRUGEL a proposé dans les nouvelles méthodologies qu'une partie de ces soldes soit également destinée à financer des projets innovants liés à la transition énergétique tels que l'autoconsommation collective. »

Adaptation des tarifs gaz et électricité

Les tarifs du gaz et de l'électricité en vigueur en Région de Bruxelles-Capitale ont été fixés pour une période allant de 2015 à 2019. « *En 2018, comme chaque année, ces tarifs ont été soumis à quelques petites adaptations suite aux modifications apportées au niveau de la refacturation des coûts de transport, des obligations de service public et de la surcharge liée à l'impôt des sociétés* », explique Jérémie Van Den Abeele. « *Pour cette année encore, nous avons constaté une certaine stabilité des tarifs.* »

Consultation publique sur les tarifs capacitaires

En 2018, BRUGEL a réalisé une étude et lancé une consultation publique concernant la mise en place d'une composante capacitaire dans les tarifs de distribution d'électricité. Dans le cadre de la préparation de la méthodologie tarifaire 2020-2024, BRUGEL souhaitait disposer de suffisamment d'éléments pour motiver et prendre les dispositions nécessaires en matière de tarification et en particulier de structure tarifaire.

« *L'objectif de cette étude était clairement d'étudier l'impact de la mise en place d'un tarif capacitaire en Région bruxelloise, tant d'un point de vue économique que social et environnemental* », précise Jérémie Van Den Abeele. « *Cette étude a également permis d'apprécier le rôle que pourraient jouer les tarifs de distribution basse tension dans le cadre de la transition énergétique ainsi que d'évaluer les implications dans cette transition des acteurs du marché bruxellois tels que le gestionnaire de réseau, les fournisseurs et les consommateurs bruxellois.* »

Outre l'introduction d'une composante capacitaire, l'étude a montré comment les tarifs pouvaient intégrer au mieux les productions photovoltaïques et inciter l'utilisateur final à modifier son comportement. Le déplacement de la charge de consommation vers des périodes où le réseau est le moins saturé pourrait être favorisé par l'abandon du système actuel (jour/nuit) par la mise en place de plages horaires distinctes (4 maximum) en fonction de la période de l'année (chaude/froide).

Si des recommandations formulées dans cette étude ont été retranscrites dans la méthodologie 2020-2024 (comme la mise en place d'un tarif capacitaire), toutes n'étaient pas techniquement applicables. « *En effet, beaucoup de contraintes légales ou techniques doivent encore être levées. D'autant que la mise en place optimale d'un nouveau régime tarifaire impose l'implémentation d'un système de comptage et de gestion des données adapté via les compteurs intelligents et le développement de la plateforme Atrias, ce qui n'est pas une réalité pour l'instant* », explique Jérémie Van Den Abeele.

Méthodologies tarifaires 2020-2024

En 2018, la mise en œuvre des méthodologies tarifaires 2020-2024 a mobilisé beaucoup de ressources au sein de BRUGEL. En effet, ces documents, qui fixent un ensemble de règles et de principes directeurs, permettront au gestionnaire des réseaux bruxellois d'établir ses propositions tarifaires pour les cinq prochaines années.

Bien que les grands principes fixés dans les méthodologies précédentes soient globalement maintenus et perfectionnés, des changements importants ont été opérés.

Pour le gestionnaire des réseaux

BRUGEL a confirmé la mise en place d'un mécanisme de régulation incitative (voir ci-contre) pour les objectifs. « *Le but est de pousser le gestionnaire des réseaux à améliorer sa productivité. Il pourra ainsi obtenir un bonus basé sur des indicateurs de performance visant à l'amélioration de la qualité de service* », complète Jérémie Van Den Abeele.

Mécanismes de régulation incitative

Le système régulateur mis en place en Région de Bruxelles-Capitale est de type Cost +. L'ensemble des coûts du gestionnaire des réseaux est ainsi couvert par les tarifs de distribution. Pour pousser le gestionnaire des réseaux à améliorer sa productivité et à générer des gains opérationnels, BRUGEL a proposé des méthodologies qui prévoient la mise en place d'un système de régulation incitative sur les coûts gérables. Cela consiste à prendre en compte les écarts constatés entre le budget prévu et la réalité tarifaire, et à faire bénéficier le gestionnaire des réseaux d'une partie de ces gains.

L'auto-consommation collective

L'autoconsommation collective repose sur le principe du partage de l'électricité produite par une ou plusieurs installations de production renouvelable locale entre un ou plusieurs consommateurs proches physiquement.

Dans le cadre de projets innovants, BRUGEL pourra établir des dispositions tarifaires spécifiques.

COMPÉTENCE TARIFAIRE

À côté de ce mécanisme, BRUGEL a également redéfini la nature des coûts de l'ensemble des projets à caractère informatique comme coûts gérables¹, et ce, dans le but de responsabiliser SIBELGA dans la gestion de ses projets IT. « Pour disposer d'une vision claire de ces coûts, BRUGEL a également instauré la mise en place d'une feuille de route IT qui permettra de disposer d'un meilleur suivi au niveau des nombreux projets à caractère informatique », explique Jérémie Van Den Abeele. « Cette procédure permettra d'interroger le GRD sur ses motivations et l'intérêt que présente le projet pour la société. Pour BRUGEL, la mise en place d'une telle procédure est essentielle : elle évitera notamment que les dérapages budgétaires ne soient couverts par la facture payée par le consommateur. »

Les nouvelles méthodologies prévoient également la pérennisation de la méthode de calcul permettant d'une part de disposer des moyens financiers garantissant le financement des investissements nécessaires et d'autre part d'octroyer au gestionnaire des réseaux et à ses actionnaires une rémunération suffisante ainsi que la fixation d'un cadre permettant de soutenir certains projets innovants en lien avec la transition énergétique tels que des projets liés à l'autoconsommation collective.

Pour les utilisateurs finaux

BRUGEL a décidé d'implémenter pour tous les clients (résidentiels et professionnels) alimentés en basse tension une composante capacitaire en remplacement d'une partie du tarif existant. Ce qui signifie qu'une partie des

tarifs de distribution sera facturée non plus sur la base des kilowattheures consommés mais en partie sur la base de la puissance de raccordement mise à disposition de l'utilisateur final. Pour la période 2020-2024, cette partie capacitaire couvrira 20 % du tarif pour l'utilisation et la gestion du réseau de distribution basse tension alors que les autres composantes (excepté le comptage qui reste fixe) resteront proportionnelles. « L'introduction d'un terme capacitaire dans la structure tarifaire, sur base donc de la puissance mise à disposition, permet une meilleure réflexivité des coûts. De plus, celle-ci permet de préparer à la transition énergétique », précise Jérémie Van Den Abeele.

À côté de cette mesure, la méthodologie prévoit également la suppression du prix plafond ou du facteur de dégressivité pour les utilisateurs du réseau moyenne tension. Certaines de ces mesures entreront en vigueur dès 2020 tandis que d'autres, pouvant avoir un impact important chez certains utilisateurs du réseau, seront introduites de manière plus progressive (jusqu'en 2029) afin d'éviter une augmentation abrupte des tarifs. BRUGEL a également demandé au gestionnaire des réseaux de fournir une information personnalisée aux clients les plus impactés par ces mesures.

« En comparaison aux exercices précédents, cette vision stratégique permet de porter la réflexion sur deux périodes tarifaires sans s'arrêter à l'horizon 2024. Les augmentations annoncées sur une échéance à 10 ans vont ainsi permettre aux clients d'adapter leur mode de consommation et, le cas échéant, de prendre les dispositions qui s'imposent », explique Jérémie Van Den Abeele.

¹ Les coûts gérables sont les coûts sur lesquels le gestionnaire des réseaux exerce un contrôle direct.

Trois principes

Lors de la rédaction des méthodologies tarifaires, BRUGEL s'est attachée au respect de trois principes : simplification des grilles tarifaires actuelles, suppression des tarifs historiques qui n'ont plus lieu d'être et incitation des consommateurs du réseau à mieux l'utiliser.

« La rédaction des méthodologies tarifaires est un moment clé pour un régulateur, car celles-ci permettent de fixer les tarifs pour les cinq prochaines années et de définir la méthode de contrôle des comptes du GRD. Le but final étant bien sûr d'avoir des tarifs de distribution équitables et justes », précise Jérémie Van Den Abeele.

Les délais pour la mise en place de ces méthodologies ont été respectés tant du côté de SIBELGA que de BRUGEL. Conformément à l'accord conclu en 2017, les documents finaux ont été soumis pour concertation à SIBELGA en novembre 2018. Fin 2019, les tarifs devraient être validés sur base de ces méthodologies pour la période 2020-2024.

Fin de la compensation tarifaire

BRUGEL a réaffirmé sa décision de mettre fin au mécanisme de compensation au niveau des tarifs de distribution d'électricité. La méthodologie tarifaire précise que les tarifs de distribution s'appliqueront à l'avenir sur l'ensemble de la quantité d'énergie réellement prélevée sur le réseau sans en déduire la quantité injectée, et ce, pour des raisons d'équité tarifaire. « Cette mesure a pour but de responsabiliser

le prosumer² et à encourager l'autoconsommation », précise Jérémie Van Den Abeele. « Un jugement de la Cour d'appel de Bruxelles (lire également en page 33) rendu en février 2018 renforce d'ailleurs notre position. »

Pour rappel, le principe de la compensation tarifaire consiste à déduire annuellement toute l'électricité injectée sur le réseau de distribution régional - parce que produite par une installation de production d'électricité verte (inférieure ou égale à 5kVA) à un moment où son propriétaire ne la consomme pas - de la quantité d'électricité prélevée du réseau.

● EAU

Coût vérité de l'eau

En 2018, BRUGEL a procédé pour la première fois à cet exercice de détermination du coût vérité de l'eau. Celui-ci est établi en prenant compte les coûts réels de l'année précédente des différentes activités du secteur telles que la production, la distribution, la collecte, l'épuration, etc. BRUGEL a, pour ce faire, consolidé les données récoltées auprès des différents acteurs : VIVAQUA, SBGE et AQUIRIS.

« Cet exercice consiste simplement à regarder les coûts de l'année précédente. Le coût vérité est donc sans lien direct avec les prix appliqués », explique Jérémie Van Den Abeele. « BRUGEL considère dès lors qu'il n'a pas de véritable valeur ajoutée d'un point de vue stratégique. À l'avenir, les méthodologies

² Prosumer est un mot valise qui désigne un consommateur producteur. C'est donc un utilisateur du réseau de distribution d'électricité disposant d'un point d'accès pour le prélèvement sur le réseau basse tension, et ayant une unité de production décentralisée lui permettant d'injecter de l'électricité sur le réseau de distribution d'électricité.



Coût vérité de l'eau

BRUGEL a observé que les recettes générées par le secteur couvriraient uniquement les charges d'exploitation sans tenir compte des besoins futurs d'investissement.

permettront de fixer des tarifs sur base d'une projection des coûts. Par ailleurs, en vue d'entamer une réflexion sur ces méthodologies futures, nous avons souhaité y adjoindre des indicateurs socio-économiques. BRUGEL a malheureusement dû constater que ces indicateurs n'étaient pas encore disponibles. »

Le coût vérité tel qu'il a été établi en 2018 a permis à BRUGEL d'observer que les recettes générées par le secteur couvraient uniquement les charges d'exploitation sans tenir compte des besoins futurs d'investissement.

« Ce constat, connu mais non moins préoccupant, indique que le prix actuel de l'eau ne permet pas de financer sereinement les investissements nécessaires à la pérennisation de l'activité », souligne-t-il encore. « Et sans augmentation des tarifs ou de nouveaux subsides, l'activité va s'avérer difficilement viable sur le long terme. »

Méthodologies tarifaires

Selon BRUGEL, le secteur de l'eau va vivre un véritable changement de paradigme en adoptant le principe d'une méthodologie tarifaire étendue sur une période de six ans (2021-2027). Les opérateurs devront projeter leurs coûts sur toute une période et seront incités à établir à l'avenir une stratégie opérationnelle leur permettant de diminuer ou maîtriser certains postes.

« En 2018, BRUGEL a tenu à poser les premiers jalons de ces méthodologies tarifaires en entamant un dialogue constructif avec tous les acteurs du secteur », explique Jérémie Van Den Abeele. « Sur cette base, et en concertation avec VIVAQUA

et la SBGE, BRUGEL établira des projets de méthodologies tarifaires d'ici décembre 2019. »

Le régulateur a également interrogé un panel d'associations de consommateurs et d'acteurs sociaux pour connaître leurs attentes vis-à-vis des nouvelles méthodologies. BRUGEL s'est alors rendu compte que certaines demandes, telles que la mise en place d'un tarif social de l'eau par exemple, dépassent toutefois le cadre des missions confiées au régulateur et nécessiteraient la mise en place d'un dispositif législatif adapté.

Transversalité de la mission

Pour disposer d'une image fiable du fonctionnement du secteur de l'eau bruxellois, le gouvernement a demandé à BRUGEL de réaliser un audit complet du marché en 2018. Cette analyse a permis d'identifier un certain nombre de faiblesses et de points d'attention qui devront être pris en compte dans la rédaction des méthodologies.

Les conditions générales de vente relatives au secteur de l'eau font également l'objet d'une refonte importante. BRUGEL intégrera ces différentes modifications dans la détermination des tarifs non périodiques (ouverture d'un compteur, opération de branchement et de raccordement, etc.).

Augmentation tarifaire

L'eau doit rester un bien accessible pour tous, le régulateur va donc s'attacher à ce que cette augmentation des tarifs soit maîtrisée et progressive.

Contrat de gestion de la SBGE

En 2018, BRUGEL a été sollicitée pour remettre un avis sur le contrat de gestion de la SBGE qui porte sur la période 2018-2022. À l'issue de cette analyse, le régulateur a émis un avis dont la teneur a été prise en compte et a donné lieu à certaines modifications. Selon BRUGEL, le contrat de gestion qui s'inscrit dans la période 2018-2022 se devait de tenir compte de la nouvelle mission tarifaire attribuée à BRUGEL et de l'entrée en vigueur de la méthodologie à l'horizon 2021.

Augmentation tarifaire inévitable mais progressive

« Compte tenu de l'évolution du secteur et des investissements nécessaires pour maintenir le réseau en bon état et pérenniser l'activité, BRUGEL estime qu'une augmentation du prix de l'eau est inévitable dans les années à venir », conclut Jérémie Van Den Abeele. « L'eau doit rester un bien accessible pour tous, le régulateur va donc s'attacher à ce que cette augmentation des tarifs soit maîtrisée et progressive. »

② Affaires socioéconomiques



Priorité à la protection du consommateur vulnérable !

Carine Stassen,
responsable du service Affaires
socioéconomiques au sein de BRUGEL

Au regard des mesures mises en place par l'État fédéral pour renforcer la protection des ménages (tarif social spécifique et Fonds énergie), les ordonnances électricité et gaz de la Région de Bruxelles-Capitale ont été mises en œuvre pour assurer la protection du consommateur résidentiel bruxellois. Dans ce contexte, le service des Affaires socioéconomiques de BRUGEL veille au bon fonctionnement des différentes mesures régionales et propose au Gouvernement des pistes d'amélioration afin de garantir l'accès à l'énergie à tous les Bruxellois.

Protection du consommateur résidentiel

En 2018, la protection du consommateur bruxellois dépendait toujours des quatre leviers cardinaux que sont l'obligation de faire offre pour les fournisseurs, des contrats d'une durée de trois ans, l'octroi du statut de client protégé régional sur une base volontaire et l'impossibilité de résilier un contrat en cours sans la décision d'un juge de paix.

« Au cours de cette année, la protection du consommateur a été étendue aux clients qui se retrouvent en fin de contrat en période hivernale », précise Carine Stassen. « Le cas échéant, leur compteur ne peut plus être coupé durant cette période et ils basculent automatiquement chez SIBELGA. »

De plus en plus de contrats non renouvelés

Si la législation bruxelloise précise que les fournisseurs ont l'obligation de proposer un contrat d'une durée de trois ans, rien ne les contraint à le renouveler. En 2018, de nombreux clients ont ainsi vu leur contrat prendre fin sur base des dispositions contractuelles après trois ans.

EDF-Luminus : retrait programmé

En 2018, EDF-Luminus - le troisième fournisseur de la Région de Bruxelles-Capitale - s'est progressivement désengagé du marché bruxellois (sans pour autant abandonner certains profils de clients) en ne renouvelant pas certains contrats et en ne proposant plus qu'une seule offre. Celle-ci, la moins attractive du marché, n'est de plus accessible que de manière indirecte. L'offre n'est disponible qu'en magasin.

« En 2018, nous avons constaté que certains fournisseurs d'énergie avaient tendance à généraliser cette pratique afin de contourner les décisions de justice de paix », souligne encore Carine Stassen. « Le phénomène a pris une telle ampleur que cette année, le nombre de coupures dues à une fin de contrat a été plus important que le nombre de coupures dues à une décision de justice de paix. Nous avons également constaté que certains fournisseurs avaient tendance à analyser les données des consommateurs pour établir des profils et ainsi repérer les mauvais payeurs chroniques. »

Cette pratique des fournisseurs est présente seulement à Bruxelles et il est à noter que la fréquence de celle-ci peut varier fortement suivant la politique commerciale du fournisseur.

Suite à cette pratique, un nombre important de ménages se sont vu notifier une fin de contrat en 2018, alors qu'ils n'avaient pas pris de dispositions auprès d'un autre fournisseur.



Étude comparative

Forte de ce constat, BRUGEL a réalisé une étude comparative reprenant toutes les offres proposées par les fournisseurs du pays. Il en est ressorti que par rapport aux deux autres Régions, les propositions tarifaires des fournisseurs pouvaient être plus élevées sur le marché bruxellois.

« Selon les fournisseurs interrogés, le cadre réglementaire de la politique de protection du consommateur bruxelloise est devenu trop contraignant et entraîne de trop gros risques financiers pour eux », souligne Carine Stassen. « D'où cette tendance à se désengager du marché et à proposer des offres différenciées par rapport aux autres Régions. »

Avec une ordonnance inchangée en 2018 et un cadre réglementaire prévoyant de nouvelles obligations de service public pour les fournisseurs, le marché risque d'être encore plus tendu les prochaines années.

Répercussions de la faillite d'Anode

La faillite d'Anode, responsable d'équilibre, a également fortement influencé la dynamique du marché bruxellois en 2018. À la suite de cette défaillance, certains petits fournisseurs se sont tournés vers d'autres opérateurs qui

n'ont pas pu leur proposer les mêmes conditions. *« Cette faillite risque de fragiliser les petits fournisseurs qui ne bénéficient plus des protections qu'offrait Anode », explique Carine Stassen. « D'autant que cet épisode a également eu un impact sur les offres tarifaires de certains fournisseurs qui proposent désormais des indexations trimestrielles du prix de l'énergie. »* Cette faillite de l'agrégateur couplée à l'augmentation des tarifs sur le marché de gros a eu un impact important sur la facture du client avec une augmentation moyenne de 12 % pour l'électricité et 18 % pour le gaz au dernier trimestre 2018.

À côté de cette faillite, deux autres événements ont également modifié le paysage du marché bruxellois. En effet, l'année 2018 a également vu la cessation d'activité du fournisseur BELPOWER ainsi que l'acquisition de POWEO par le groupe TOTAL.

Différentes variables ont donc eu une portée systémique qui a influencé le marché bruxellois dans son ensemble. *« Sur ce marché où seuls quatre fournisseurs proposent encore des offres aux clients résidentiels sans restriction, le retrait d'un seul – même mineur – peut avoir de lourdes conséquences sur l'équilibre du secteur », confirme Carine Stassen. « Et comme l'offre de fourniture se réduit progressivement, beaucoup de clients précarisés risquent de ne plus pouvoir retrouver de contrats parce qu'ils ont notamment déjà contracté des dettes auprès d'autres fournisseurs. »*

Vulnérabilité énergétique

Le nombre de clients protégés a connu une hausse sensible, passant de 1 800 clients protégés mi-2018 à 1 943 en fin d'année.

Vulnérabilité énergétique

En Région de Bruxelles-Capitale, une personne en situation de dette a la possibilité de bénéficier du statut de client protégé et du tarif social régional.

En 2018, la proposition de BRUGEL concernant la suppression du limiteur de puissance pour les clients protégés a été acceptée par le législateur. Suite à cette adaptation, le nombre de clients protégés a connu une hausse sensible, passant de 1 800 clients protégés mi-2018 à 1 943 en fin d'année. Cette augmentation a surtout été ressentie au sein de BRUGEL et dans une bien moindre mesure auprès des CPAS.

« Nous avons constaté que beaucoup de CPAS bruxellois n'ont pas le réflexe d'activer cette protection », explique Carine Stassen. « Et comme ce sont les CPAS qui sont en contact avec la clientèle vulnérable, le recours à cette protection reste relativement modéré. Ce chiffre représente en effet moins de 0,4 % des clients bruxellois. Quand on considère les 70 000 ménages en situation de précarité énergétique et les plus de 27 000 clients équipés d'un limiteur de puissance, le delta reste impressionnant. »

D'autant qu'en 2018, le nombre de clients hivernaux est passé à 537, soit une augmentation de 108 % par rapport à l'année précédente. Dans ce contexte, BRUGEL pronostique qu'il y aura plus de 1 000 clients hivernaux fin mars 2019, soit autant de coupures potentielles à l'issue de la trêve hivernale.

« Cette augmentation importante est la conséquence de la modification de l'ordonnance qui a donné à SIBELGA une nouvelle obligation de service public portant sur l'alimentation, durant la période hivernale, des ménages dont le contrat n'a pas été reconduit par le fournisseur et qui n'ont pas résigné de contrat auprès d'un nouveau fournisseur » précise Carine Stassen. « Cette alimentation est facturée au tarif social. »

Obligations de service public

En 2018, les obligations de service public à charge de SIBELGA sont restées constantes et concernent toujours les limiteurs de puissance, les clients protégés et les clients hivernaux. Aucune obligation supplémentaire n'a en effet été confiée au GRD, si ce n'est celle d'alimenter les fins de contrat en période hivernale.

3 Traitement des plaintes



Garantir les droits des consommateurs !

Karine Sargsyan,
responsable du service des Litiges
au sein de BRUGEL

Consultez la
vidéo en ligne



Après la libéralisation du marché de l'énergie et sur initiative du droit européen, le législateur a instauré le service des Litiges de BRUGEL, en tant qu'organisme de règlement extrajudiciaire des litiges. Facilement accessible et gratuit, ce service s'engage à intervenir rapidement afin que les consommateurs bruxellois puissent disposer d'un suivi des plaintes efficace. Ce service complète également la mission du service (fédéral) de Médiation pour les questions d'énergie (SME) qui émet des recommandations.

Optimiser les processus et favoriser le dialogue

Durant l'année 2018, le service des Litiges a affiné son organisation, notamment en matière de gestion des processus. Grâce à cette optimisation opérationnelle, le service a accusé très peu de retard dans le suivi des dossiers et les décisions ont été rendues dans les délais légaux à plus de 80 %. Le service des Litiges s'est également attaché à favoriser le dialogue avec tous les acteurs du secteur afin d'aborder, sans langue de bois, toutes les problématiques spécifiques.

Répartition des plaintes en fonction du type de procédure en 2018

Service des litiges de BRUGEL	65
Médiation fédérale pour information	16
Plainte directement traitée par BRUGEL	7
Médiation fédérale demande d'avis	3
Demande d'avis traitée par BRUGEL	1
Total général	92

BRUGEL a reçu 92 plaintes en 2018 contre 89 en 2017.

Deux grands types de plaintes ont marqué l'année.

Facturation surestimée des consommations frauduleuses

Durant cet exercice, le service des Litiges a constaté un nombre croissant de plaintes relatives aux consommations frauduleuses facturées par SIBELGA. « Lorsqu'un utilisateur du réseau manipule un compteur, SIBELGA quantifie et facture le volume d'énergie non payé au prorata d'une consommation présumée », explique Karine Sargsyan. « De nombreuses contestations d'utilisateurs relatives à cette procédure ont été enregistrées par notre service des Litiges courant 2018. Beaucoup de consommateurs impactés par cette mesure ont en effet estimé que la fraude n'était pas toujours avérée ou que le volume estimé de cette fraude était surévalué. Faute de données historiques fiables, SIBELGA établit de fait une estimation sur les trois mois qui suivent le remplacement du compteur manipulé. Si ces mois de référence correspondent à la période hivernale, la consommation estimée sera surévaluée par rapport à celle du reste de l'année. Les consommateurs reprochent notamment à SIBELGA de répercuter cette estimation ' non pondérée ' sur une ou plusieurs années. »

Mise en œuvre de pratiques pour détourner les Obligations de Service Public

Durant l'année 2018, le service des Litiges de BRUGEL a établi un constat préoccupant : certains fournisseurs avaient tendance à utiliser abusivement les outils informatiques mis à leur disposition, notamment le MIG³, pour stigmatiser les « mauvais payeurs » et les rejeter par la suite.

3 Le MIG est un manuel décrivant les règles, les procédures et le protocole de communication entre le gestionnaire du réseau de distribution et les fournisseurs (voir page 29).

« À Bruxelles, tous les fournisseurs ont en effet l'obligation de faire une offre aux utilisateurs qui le demandent » souligne Karine Sargsyan. « Pour contourner cette obligation et éviter les clients les plus 'versatiles', les fournisseurs ont eu tendance à utiliser les données informatiques fournies par le gestionnaire des réseaux SIBELGA. L'objectif étant de les repérer et de les décourager 'légalement' via des procédures volontairement contraignantes. Le service des Litiges a de fait constaté que pour contourner l'obligation de passer devant le juge de paix comme le prescrit la loi, certains fournisseurs avaient tendance à élaborer des scénarios très créatifs. »

Le recueil de ces plaintes a permis à BRUGEL de mettre le doigt sur des dysfonctionnements récurrents et systématiques. Le service des Litiges a dès lors pris l'initiative de communiquer des recommandations aux différents services internes afin qu'ils puissent prendre des dispositions visant à empêcher ces dysfonctionnements. Les faits constatés en 2018 donneront lieu à des actions concrètes en 2019.



Durant l'année 2018, le service des Litiges de BRUGEL a établi un constat préoccupant : certains fournisseurs avaient tendance à utiliser abusivement les outils informatiques mis à leur disposition, notamment le MIG, pour stigmatiser les « mauvais payeurs » et les rejeter par la suite.

4 Promotion des énergies renouvelables



Gérer au mieux les marchés des certificats verts et des garanties d'origine !

Régis Lambert,
responsable Énergies renouvelables
au sein de BRUGEL

Consultez la
vidéo en ligne



La mission du service Énergies renouvelables de BRUGEL s'articule autour de trois grands axes : les incitants à la production, l'information sur l'origine de l'électricité verte et l'intégration de l'énergie renouvelable dans le réseau et le marché.

Des rôles multiples

Pour mener à bien cette mission, BRUGEL se charge de l'attribution trimestrielle de certificats verts (CV) et de garanties d'origine. Elle assure également la gestion des transactions, le conseil aux porteurs de projets, la certification des installations ainsi que le suivi des installations déjà implantées en Région de Bruxelles-Capitale : panneaux photovoltaïques, systèmes de cogénération et incinérateur de déchets ménagers.

« Vers la fin de l'année 2018, une partie de cette mission a été confiée au GRD bruxellois », souligne Régis Lambert. « C'est désormais SIBELGA qui récolte les données de comptage provenant des producteurs, valide ces dernières et fournit à BRUGEL des données de production validées. »

Certificats verts (CV) octroyés

En 2018, quelque 476 084 certificats verts (contre 417 204 en 2017) ont ainsi été octroyés par BRUGEL pour l'électricité verte produite. Comme BRUGEL est tributaire de l'information que les producteurs lui délivrent, les

statistiques concernant l'attribution des CV intègrent des données de production qui peuvent se répartir sur plusieurs années. « *Un certain nombre de CV peut ainsi être octroyé pour de la production réalisée durant des années antérieures* », souligne Régis Lambert.

Activité du marché en 2018

En 2018, BRUGEL a également réalisé les transactions de 577 000 CV (contre 491 662 CV en 2017) pour un montant total de 54 millions d'euros. En 2018, le prix moyen du CV s'élevait à 95 euros. Le montant de ces transactions illustre l'activité du marché durant la période retour quota 2018.

Retour quota

En 2018, le quota de certificats verts s'élevait à 8,5 % de toute l'énergie fournie en Région de Bruxelles-Capitale, soit 432 099 CV (contre 400 773 CV en 2017) à rendre par les fournisseurs d'énergie pour le 31 mars 2019. Pour le consommateur final, la contribution au coût du système correspond environ au montant du quota, soit 8,5 % multiplié par le nombre de MWh consommés. Pour un client qui consomme 2 MWh (client médian bruxellois), ce coût s'élève dès lors à 17 euros par an.

Le marché du CV à nouveau tendu en 2018

Dans la pratique, il s'avère que le nombre de CV disponibles sur le marché n'a pas été suffisant en 2018 pour disposer d'une liquidité opérationnelle suffisante. Certains fournisseurs ont en effet éprouvé des difficultés à trouver des CV. Conséquence : ces CV se sont maintenus à des prix relativement élevés (plus de 100 euros le CV pour certaines transactions).

« *Compte tenu du quota qui est fixé à la hausse de manière linéaire jusque 2025, la demande de CV sera en croissance continue* », souligne à ce propos Régis Lambert. « *L'augmentation importante d'installations en 2018 devrait permettre d'atténuer en partie cette tension, mais cette situation devra être suivie de près durant les années suivantes.* »

En 2018, BRUGEL a d'ailleurs initié une étude qualitative afin d'analyser le système de soutien au CV, notamment pour déterminer les forces et faiblesses de ce marché et proposer des pistes d'amélioration.

À l'heure actuelle, seul l'incinérateur bruxellois bénéficie de garanties d'origines (GO) transférables en Région de Bruxelles-Capitale. Les fournisseurs doivent donc acheter des GO provenant d'autres régions en Belgique et d'autres pays européens pour justifier la part d'électricité verte qu'ils fournissent à leurs clients.

Prix des garanties d'origine (GO) en hausse

La garantie d'origine est un outil de traçabilité mis en place au niveau européen, visant à fournir au consommateur final des informations utiles sur l'origine (géographique et technologique) de l'électricité consommée et, par ce biais, à promouvoir la consommation d'électricité verte. Les fournisseurs d'énergie ont l'obligation d'acheter des garanties d'origine en quantité équivalente à l'électricité verte qu'ils vendent à travers leurs contrats d'électricité verte.

« *Durant des années, le prix de ces garanties d'origine s'est maintenu entre 10 et 20 cents le MWh* », explique Régis Lambert. « *En 2018, la demande du marché au niveau européen a fait grimper ce prix et leur a, de fait, conféré une véritable valeur financière. Dans ce contexte, l'éolien néerlandais a par exemple atteint les 6 à 7 euros la GO en 2018. Et pour certains investisseurs, ces GO sont dès lors devenues une source potentielle de revenu, à l'instar des certificats verts.* »

Greencheck

Les fournisseurs sont tenus de garantir la partie verte de l'électricité qu'ils fournissent à leurs clients par des garanties d'origine (GO), l'outil de traçabilité de l'électricité (voir supra).

« *Pour permettre aux consommateurs bruxellois de vérifier quelle est la part réelle d'électricité verte reçue,*

BRUGEL met à leur disposition l'outil Greencheck disponible sur le net », explique Régis Lambert. « *Cette initiative s'aligne parfaitement sur le deuxième volet de la mission de BRUGEL qui consiste à informer les consommateurs bruxellois sur l'électricité verte consommée.* »

Nouvelle directive européenne « énergies renouvelables »

La nouvelle directive européenne « énergies renouvelables » a été adoptée fin 2018. Comme la précédente version datait de 2009 et ne répondait plus aux contingences du secteur, ce nouveau document aborde des aspects qui auront un grand impact dans les années à venir.

« *Dans cette nouvelle directive, l'outil des garanties d'origines a par exemple été consolidé et élargi à d'autres vecteurs d'énergies comme le biogaz, la chaleur verte ou l'hydrogène* », souligne-t-il. « *L'exercice de transposition des textes dans la législation nationale sera d'actualité de 2019 jusque début 2021.* »

Situation du parc photovoltaïque à Bruxelles

En 2018, plus de 15 MWh (mégawatt-crête) de nouvelles puissances ont été installées en Région de Bruxelles-Capitale pour la production d'énergie solaire photovoltaïque. L'ensemble des installations a atteint une puissance cumulée de plus de 83 MWh. Cela représente une progression de 50 % par rapport à 2017 (9,4 MWh) et le triple de la puissance installée en 2016 (5,1 MWh). À ce rythme-là, le cap des 100 MWh d'énergie solaire photovoltaïque pourrait être atteint fin 2019 – début 2020.

« La production d'énergie solaire photovoltaïque devient de plus en plus rentable en raison de la baisse des prix des équipements et des installations », explique Régis Lambert. « Cela suscite l'intérêt grandissant des acteurs économiques mais également l'émergence d'un créneau tiers investisseur important dans les secteurs publics et privés. »

Lancement du programme Solarclick

Entre 2017 et 2020, via le programme d'installation de la Région, près de 85 000 m² de panneaux photovoltaïques vont être installés sur les toitures de près de 150 bâtiments publics (bâtiments administratifs, infrastructures sportives, écoles, etc.). Ces panneaux doivent contribuer à atteindre l'objectif fixé pour la Région : doubler la production d'énergie renouvelable d'ici à 2020.

« En 2018, les premiers bâtiments régionaux et communaux sélectionnés dans le cadre du programme régional Solarclick ont été équipés de panneaux photovoltaïques », ajoute Régis Lambert. « Le programme qui bénéficie d'un budget de 20 millions d'euros sur quatre ans repose sur le principe du 'win-win' : le pouvoir public bénéficie gratuitement de l'électricité produite pour couvrir ses besoins et la Région, propriétaire des panneaux photovoltaïques, perçoit les certificats verts et alimente le Fonds Climat avec le produit de leur vente. »

Data & Quality manager

En 2018, BRUGEL a engagé à temps plein un Data & Quality manager. Ce renfort s'est avéré particulièrement opportun pour le service qui s'appuie de manière importante sur des outils IT et qui traite de plus en plus de données. Sa mission consiste entre autres à gérer les données, les outils IT ainsi que la qualité des bases de données.

4 Le MIG6 est l'ensemble de règles et le protocole de communication permettant l'échange de données entre le GRD et les fournisseurs.
5 Atrias est la banque de données unique du secteur de l'énergie.

Nouvel extranet plus opérationnel

Mis en service fin 2018, le nouvel extranet proposé par BRUGEL permet une gestion plus dynamique et plus sécurisée des certificats verts (CV) par tous les utilisateurs.

« La suppression de certaines procédures de validation interne permet en outre une navigation plus fluide », explique Régis Lambert. « Dans cet esprit, les transactions de vente sont effectuées immédiatement sans passer, comme précédemment, par des étapes intermédiaires. Les fournisseurs ont également la possibilité de gérer les garanties d'origine (GO) et d'effectuer les annulations de certificats verts (CV) directement via l'extranet. »

Fin de la compensation

Après concertation avec les acteurs du secteur et devant la décision du Gouvernement de lier la fin de la compensation sur la partie commodity (tarif énergie) à la mise en service du MIG6⁴, BRUGEL a choisi de lier l'entrée en vigueur de la fin de la compensation sur les coûts de réseau à la mise en service de la « Clearing House » d'Atrias⁵ et du MIG6.

« Le régulateur bruxellois a jugé qu'une fin de compensation désynchronisée serait une opération fastidieuse et coûteuse pour les fournisseurs, le gestionnaire du réseau bruxellois et les consommateurs », explique Régis Lambert. « Mais comme la date du lancement du MIG6 n'est pas encore fermement arrêtée (potentiellement mi-2020), BRUGEL a proposé la mise en œuvre d'une solution intermédiaire afin de respecter le principe d'égalité de traitement de tous les consommateurs de la Région bruxelloise. »

Cette alternative consisterait à supprimer la compensation sur le gridfee via le MIG actuellement en vigueur. Pour BRUGEL, le frein le plus important à la mise en place de la fin totale de la compensation serait l'obligation de rachat de l'injection par les fournisseurs. En n'imposant pas cette obligation, les fournisseurs qui ne souhaitent pas se positionner sur ce segment n'auraient pas à adapter leurs systèmes informatiques. En revanche, les fournisseurs qui souhaitent se démarquer pourraient alors proposer de racheter l'injection des prosumers.

Le principe de compensation

Le principe de compensation consiste à déduire, mathématiquement et annuellement, toute l'électricité injectée sur le réseau de distribution régional - parce que produite par une installation de production d'énergies renouvelables à un moment où le prosumer ne la consomme pas en temps réel - de la quantité d'électricité prélevée du réseau.

Un prosumer est un utilisateur du réseau de distribution d'électricité disposant d'un point d'accès pour le prélèvement sur le réseau basse tension, et ayant une unité de production décentralisée lui permettant d'injecter de l'électricité sur le réseau de distribution d'électricité.



5 Marché et Réseaux



Contrôler le marché et optimiser la gestion des réseaux !

Farid Fodil-Pacha,
responsable du service technique Marché et Réseaux au sein de BRUGEL

Consultez la
vidéo en ligne



En 2018, les missions du service Marché et Réseaux de BRUGEL se sont articulées autour de trois axes pour le secteur de l'énergie : l'encadrement technique des réseaux d'électricité et de gaz, la supervision du marché de fourniture d'électricité et de gaz et la mise en œuvre du marché de la flexibilité. BRUGEL s'est également vue confier la compétence du contrôle tarifaire de l'eau ainsi qu'une mission de conseil sur le fonctionnement du secteur régional de l'eau.

GAZ ET ÉLECTRICITÉ

1. Suivi de la gestion des réseaux

Concernant le suivi de la gestion technique des réseaux d'électricité et de gaz, la mission de BRUGEL consiste à assurer la mise en œuvre de réseaux non discriminatoires, fiables et performants en Région de Bruxelles-Capitale. Pour ce faire, le service analyse chaque année les plans d'investissement du gestionnaire du réseau de distribution (GRD) et du gestionnaire du réseau de transport (GRT) ainsi que certaines missions de service public du GRD (éclairage public, sécurité des installations intérieures gaz et conversion des réseaux).

Compteurs électroniques vs compteurs intelligents

L'année 2018 a été marquée par la mise en œuvre d'un cadre légal pour le déploiement des compteurs intelligents. « La nouvelle ordonnance propose désormais des articles qui décrivent en détail le cadre de déploiement de ces compteurs intelligents »,

souligne Farid Fodil-Pacha. « Dans ses projets de plan d'investissement, SIBELGA propose également le déploiement de compteurs intelligents, mais non-communicants, pour certaines catégories d'utilisateurs du réseau. »

Le GRD bruxellois a en effet lancé un projet pilote d'installation de 5 000 compteurs répartis comme suit : 1 500 en 2019 et 3 500 en 2020. À côté de ce projet pilote, SIBELGA prévoit également d'installer 1 000 compteurs par an pour les installations de productions décentralisées et 4 850 par an pour les nouveaux bâtiments ou ceux ayant subi une rénovation importante. Pour ces deux niches, SIBELGA répond ainsi aux exigences de la directive européenne sur l'efficacité énergétique et satisfait de ce fait à l'obligation d'installer des compteurs bidirectionnels pour les producteurs d'énergies renouvelables.

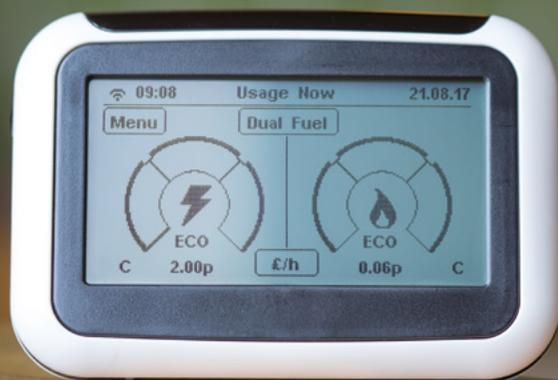
Évaluation des compteurs intelligents communicants

En 2018, BRUGEL a reçu comme mission d'évaluer l'opportunité économique, sociale et environnementale du déploiement des compteurs intelligents. En parallèle, Bruxelles environnement a également été sollicité pour réaliser une évaluation sur l'impact sanitaire que peut générer ces compteurs en termes d'ondes électromagnétiques.

« L'étude de BRUGEL comportera deux volets : le premier volet visera la définition d'un modèle de déploiement compatible avec les spécificités bruxelloises, tandis que le second visera à réaliser une évaluation qualitative et quantitative de plusieurs scénarios de déploiement », explique Farid Fodil-Pacha.

Compteur communicant

Un compteur communicant permet de faire des relèves de données, des opérations d'ouverture/fermeture de compteur, des limitations de puissance et des mises à jour techniques à distance. Toutes les données concernant les consommations énergétiques sont accessibles via la télégestion.



Conversion des infrastructures de gaz (gaz pauvre en gaz riche)

En mars 2018, BRUGEL a publié un dernier avis sur la gestion du projet de conversion. Cet avis attirait l'attention des autorités publiques sur la nécessité d'accompagner le consommateur de gaz bruxellois, tout en minimisant les risques sécuritaires et sanitaires identifiés dans le contexte de la conversion. « BRUGEL a formulé très clairement des recommandations afin d'assurer une conversion en toute sécurité et celles-ci ont inspiré les autorités publiques qui ont intégré des aspects sécurités dans la nouvelle réglementation PEB ainsi que la mise en œuvre des aides aux clients vulnérables », précise Farid Fodil-Pacha.

BRUGEL a par ailleurs insisté sur la nécessité d'évaluer l'efficacité des campagnes d'information menées par SIBELGA concernant les modalités de la conversion. « Il est effectivement important de vérifier la bonne réception et la bonne compréhension des informations formulées aux utilisateurs du réseau. Cette évaluation pourrait, par exemple, être réalisée via des enquêtes auprès d'un nombre représentatif d'utilisateurs concernés », ajoute Farid Fodil-Pacha.

Sécurité et qualité d'alimentation du réseau de gaz

Depuis 2012, les indicateurs montrent une amélioration progressive de la qualité de la continuité d'alimentation en gaz sur tout le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. « En 2017, l'effondrement d'une portion de la chaussée de Louvain dans la commune de Saint-Josse a cependant fait chuter cet indice », explique Farid Fodil-Pacha. « La qualité de la fourniture est en effet calculée en fonction du temps (minutes) de coupure de l'alimentation du gaz chez les utilisateurs finaux. En 2018

toutefois, nous constatons que l'indisponibilité est revenue à des valeurs plus faibles. Elle s'élève à 1 minute et 32 secondes. »

Rappelons que l'année 2017 avait été marquée par deux explosions de gaz à Saint-Gilles et Berchem-Sainte-Agathe. Ces incidents semblent être causés par la vétusté des installations intérieures des utilisateurs au gaz. « Bien que ce soit une compétence fédérale, BRUGEL plaide pour la mise en place d'une réglementation prévoyant la mise en place de contrôle des installations au gaz chez les utilisateurs finaux, comme il en existe pour l'électricité », explique Farid Fodil-Pacha. « En matière d'électricité, le RGIE permet de contrôler la conformité des installations et de garantir la sécurité du consommateur final. Pour le gaz, une réglementation comparable n'existe pas », précise-t-il encore.

Sécurité et qualité d'alimentation du réseau d'électricité

En matière d'électricité, les analyses des besoins, effectuées par les gestionnaires de réseau dans le cadre de la mise en œuvre des projets de plans d'investissement, montrent que le réseau de distribution ou de transport régional présente actuellement une capacité suffisante pour alimenter les clients bruxellois.

« Le réseau est à tel point maillé que SIBELGA dispose d'une flexibilité suffisante pour renvoyer des charges d'un poste à un autre si une légère pointe de saturation devait être constatée » explique Farid Fodil-Pacha. « Globalement, la capacité actuelle permet d'alimenter aisément le réseau bruxellois. Cette situation ne tient cependant pas compte d'un scénario incluant l'alimentation d'un certain nombre de véhicules électriques. »

Les indices de qualités d'alimentation du réseau de distribution s'étaient détériorés en 2017 et ce,

essentiellement en raison des incidents qui ont eu lieu sur le réseau de transport régional. Ces types d'incident ont une forte influence sur les indicateurs de qualité dans la mesure où ils touchent un nombre important d'utilisateurs du réseau.

En 2018, où très peu d'incidents se sont produits sur le réseau de transport, les indices de qualité sont ainsi revenus à des valeurs relatives stables par rapport à la moyenne des cinq dernières années (exception faite de 2017).

Plans d'investissement

Les dispositions de la nouvelle ordonnance requièrent la mise en place d'une consultation publique pour les plans d'investissement. « *Menée entre novembre et décembre 2018, nous avons pu tirer plusieurs conclusions de ce premier exercice et proposons dans le futur d'organiser la consultation à partir du mois de juin de chaque année. Les gestionnaires des réseaux pourront ainsi tenir compte des résultats de la consultation afin d'affiner leurs projets de plan. Nous recommandons également de nous focaliser durant la consultation uniquement sur les projets importants, comme ceux concernant les conversions qui impacteront la qualité, la capacité et la sécurité d'approvisionnement ou encore les compteurs intelligents et le cas échéant, les services de flexibilité* », explique Farid Fodil-Pacha. « *Ce ciblage nous garantira une meilleure qualité des retours attendus.* »

Mécanismes de régulation incitative

Pour pousser le gestionnaire de réseau à améliorer la qualité des services rendus aux utilisateurs et au marché, BRUGEL a proposé la mise en place dans la nouvelle méthodologie tarifaire d'un système de régulation incitative (bonus/malus)

sur les objectifs de qualité des services. Ce mécanisme de régulation sera implémenté dès 2020.

« *Cette régulation va porter sur quatre grandes familles d'indicateurs qui correspondent aux quatre principales missions de SIBELGA telles que la fourniture d'électricité et de gaz, la gestion des données de comptage, les prestations de service rendues au marché et le service de traitement des plaintes des utilisateurs* », précise encore Farid Fodil-Pacha. « *En 2018, BRUGEL s'est attachée à mettre en œuvre des règles de gouvernance flexibles qui permettent à SIBELGA d'implémenter les indicateurs de performance au fur et à mesure de la disponibilité des données historiques selon un canevas précis. Ce mode opérationnel permet à BRUGEL de vérifier tous les paramètres avant de valider les indicateurs qui seront utilisés dès 2020.* »

Éclairage public

Le GRD a pour mission d'assurer l'entretien du parc d'éclairage public. Chaque année, BRUGEL examine le rapport d'exécution de ce programme. « *Depuis quelques années, nos services ont constaté une certaine augmentation des pannes principalement en raison d'une modification du rythme de remplacement systématique des lampes* », explique Farid Fodil-Pacha. « *Nous avons bien évidemment interpellé SIBELGA sur ce point et suivrons son évolution dans le futur.* »

En Région de Bruxelles-Capitale, trois opérateurs différents se chargent de gérer les parcs d'éclairage public : SIBELGA pour les voiries communales, Bruxelles Mobilité pour les voiries régionales et Bruxelles Environnement pour les parcs régionaux. « *D'initiative, nous lancerons en 2019 une étude afin d'évaluer si des synergies sont possibles entre ces trois opérateurs* », souligne Farid Fodil-Pacha.

Enfin, BRUGEL a proposé au Gouvernement de refuser l'introduction d'un nouveau budget de 190 434 euros dédié à la mise en lumière de bâtiments communaux pour l'année 2019. « *Nous estimons en effet que cette activité relève de l'éclairage décoratif et que, dès lors, les coûts relatifs à la mise en lumière de ces bâtiments communaux ne devraient pas être couverts par le budget relatif aux missions de service public et du coup, par les tarifs* », clarifie Farid Fodil-Pacha.

Transition énergétique

Compte tenu des ambitions de la Région de Bruxelles-Capitale pour la transition énergétique, il serait opportun de clarifier davantage les orientations de la Région pour déterminer les solutions à implémenter pour la réussite de cette transition. Dans ce cadre, BRUGEL pense qu'une bonne partie de ces solutions seront supportées par les nouvelles technologies (compteurs intelligents, applications « smart home », etc.) et les nouveaux services (productions décentralisées, charges flexibles, batteries, véhicules électriques, etc.).

« *Compte tenu de l'évolution très rapide des technologies de l'information, il y a lieu d'établir une roadmap qui permette de garantir l'adéquation entre les besoins de la transition énergétique (tels que le développement de l'autoconsommation collective, la mise en place de tarifs pour des nouvelles plages horaires ou encore l'accès des clients raccordés en basse tension aux services de la flexibilité) et les exigences techniques qu'il faut intégrer dans les processus du marché tels que la plateforme d'échange de données* », explique Farid Fodil-Pacha. « *Sans définition claire de cette roadmap régionale, il s'avère compliqué pour BRUGEL d'anticiper la mise en œuvre de certaines solutions techniques.* »

Déploiement des infrastructures pour le carburant alternatif

En 2018, BRUGEL a suivi le déroulement du projet de la Région de Bruxelles-Capitale qui vise à installer des bornes de recharge publiques pour véhicules électriques. La première borne de ce réseau a d'ailleurs été installée en février 2019. « BRUGEL a activement contribué à la concrétisation de ce projet notamment via la réalisation d'une étude en 2017 sur le développement des infrastructures de recharge à Bruxelles. Cette étude a permis d'attirer l'attention des autorités sur la nécessité de déployer un réseau de bornes en tenant compte des spécificités du réseau électrique de distribution et a également permis de définir un modèle de chargement conforme au marché de l'énergie », précise Farid Fodil-Pacha.

BRUGEL a également recommandé que les exploitants de bornes de recharge publiques pour véhicules électriques soient dispensés de l'obligation de disposer d'une licence de fourniture. « Nous estimons effectivement que 'la recharge' du véhicule correspond dans ce cas de figure à la fourniture d'un 'service'. Nous avons d'ailleurs fait une proposition dans le même sens pour les stations de ravitaillements pour véhicules au gaz naturel comprimé (GNC). Les exploitants de ces stations devraient être également dispensés de telles obligations », souligne Farid Fodil-Pacha.

2. Supervision du marché de fourniture d'électricité et de gaz

En vertu du cadre légal bruxellois, les fournisseurs d'énergie doivent disposer d'une licence pour pouvoir vendre de l'électricité ou du gaz sur le territoire de la Région. BRUGEL a pour mission de réceptionner, d'analyser et d'émettre des avis sur les demandes de licences qui lui sont soumises. En vertu de la nouvelle ordonnance, il revient désormais à BRUGEL de décider d'attribuer ou non ces licences pour le marché de l'électricité. Suite à un simple oubli pour le marché du gaz, c'est toujours le Gouvernement qui attribue ces licences en tenant compte de l'avis de BRUGEL.

Retrait de licences de fourniture en 2018

A la suite des difficultés techniques et financières de Belpower et d'Energie I&V België BVBA, BRUGEL a décidé de leur retirer leurs licences car ils n'avaient plus les capacités requises pour les conserver.

Belpower, qui était fournisseur de 1 105 clients en Région de Bruxelles-Capitale dont 980 résidentiels, a cessé ses activités en juin 2018. « Comme cette cessation était attendue par le secteur, le fournisseur de secours Engie a pu prendre le relais sans difficulté. À l'heure actuelle, quelque 770 clients ont opté pour un nouveau fournisseur commercial et seulement quatre clients protégés sont restés chez SIBELGA », précise Farid Fodil-Pacha. « La situation est donc restée parfaitement sous contrôle. »

Pour Energie I&V België, la situation a été sensiblement différente. Ce fournisseur de trois clients d'injection à Bruxelles avait désigné Energie E&E BV (Anode) pour remplir la fonction de responsable d'équilibre (BRP). À la suite de

Détenteurs de licence en 2018

En 2018, 34 acteurs détenaient des licences gaz et électricité pour le marché bruxellois, soit deux de moins qu'en 2017. Parmi les 34, 24 ont fourni effectivement de l'énergie aux clients bruxellois.



la faillite de son BRP, Energie I&V België n'a pas désigné de nouveau BRP, ce qui a conduit in fine au retrait de sa licence de fourniture.

« Tous les régulateurs régionaux ont été sensibilisés par la faillite d'Anode qui aurait pu avoir un effet domino. Anode assurait effectivement le rôle de BRP auprès de cinq petits fournisseurs d'énergie en Région de Bruxelles-Capitale », souligne encore Farid Fodil-Pacha. « Comme le suivi des BRP est une compétence fédérale, une bonne communication était primordiale entre le régulateur fédéral et les régulateurs régionaux. Grâce à ces échanges, la gestion de la situation s'est faite de manière très fluide. »

Retard de mise en œuvre de la Clearing House ATRIAS

En 2018, la mise en œuvre de cette plateforme interrégionale a de nouveau marqué le pas. « Il est désormais évident que les fonctionnalités prévues dans le code MIG6 ne pourront pas être implémentées, dans cette plateforme interrégionale, avant avril 2020 comme convenu récemment », précise Farid Fodil-Pacha. « Toute une série de solutions comme la gestion des productions décentralisées, les compteurs intelligents ou les compteurs prépayés dans les autres Régions dépendent de cette plateforme, il est donc grand temps que celle-ci voie le jour. »

Le MIG (Message Implementation Guide) est un manuel décrivant les règles, les procédures et le protocole de communication suivis pour l'échange de données du marché, entre le gestionnaire du réseau de distribution et les fournisseurs. Ce MIG est élaboré par le GRD en concertation avec les fournisseurs et approuvé après avis des régulateurs régionaux.

3. Mise en œuvre des produits de flexibilité d'ELIA

Dans un marché de la flexibilité, le client va vendre à son fournisseur d'énergie (ou à un autre acteur commercial) de la flexibilité, c'est-à-dire une capacité à moduler sa consommation (ou sa production) en fonction des signaux de prix extérieurs. Cette flexibilité est achetée principalement par ELIA pour l'équilibrage de son réseau et par les BRP (Balance Responsible Party) pour l'équilibre de leurs portefeuilles d'énergie.

« Sur le réseau de distribution, les produits de flexibilité d'Elia visent principalement les clients raccordés à la moyenne tension », explique Farid Fodil-Pacha. « En 2018, Elia a souhaité élargir son marché à la basse tension pour sa réserve primaire. Pour y parvenir, un projet de contrat d'échanges d'informations, entre les GRD et les fournisseurs de flexibilité, a été proposé aux régulateurs régionaux avant son entrée en vigueur au 1^{er} juin 2018. ».

Gestion des données de comptage de la flexibilité

En 2018, les nouvelles ordonnances électricité et gaz ont donné au GRD la compétence de la gestion des données de comptage de la flexibilité.

En outre, il existe actuellement une plateforme gérée par SYNERGRID (association des GRD et d'ELIA) qui gère

les données de flexibilité des utilisateurs des réseaux de distribution raccordés en moyenne tension. Les règles de gouvernance actuelles de cette plateforme respectent le cadre légal bruxellois même si la part d'ELIA reste déterminante (50 % des parts).

Règles de transfert d'énergie

Ces règles visent à compenser les fournisseurs d'énergie pour les volumes déplacés lors de l'activation des services de flexibilité par un autre acteur commercial comme le fournisseur de services de flexibilité.

Conformément au souhait du Gouvernement, BRUGEL a participé en 2018 à plusieurs réunions de concertation entre la CREG et les autorités régionales compétentes. « Ces concertations ont porté sur les propositions d'adaptation des règles organisant le transfert d'énergie par l'intermédiaire d'un opérateur de service de flexibilité, telles que prévues dans la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité », précise Farid Fodil-Pacha.

Lors de ces concertations, BRUGEL a demandé, entre autres, des clarifications sur le champ d'application des nouvelles règles et de mettre en œuvre un processus de concertation après chaque extension du champ d'application afin de s'assurer de la faisabilité des règles adoptées et plus particulièrement lorsqu'elles s'appliqueront aux clients raccordés en basse tension.

● EAU

Audit du secteur

Depuis janvier 2018, BRUGEL s'est vue confier par le Gouvernement la compétence du contrôle tarifaire de l'eau. Via cette compétence, le régulateur bruxellois est chargé de conseiller les pouvoirs publics quant aux missions de service public des opérateurs. L'ordonnance eau a également confié à BRUGEL la mission ponctuelle de réaliser un audit sur le fonctionnement du secteur. Pour mener à bien cet audit, BRUGEL a adopté une approche en deux temps. BRUGEL a, tout d'abord, réalisé une analyse générale du secteur et mettra en œuvre, dans un second temps, les audits spécifiques identifiés lors de la première analyse.

« La première analyse comprend plusieurs volets tels que l'état des lieux du secteur, l'identification du besoin en suivi par des indicateurs de performance et la définition des audits spécifiques à mener », explique Farid Fodil-

Pacha. « Cette analyse, en cours de finalisation, a été établie sur la base d'interviews et d'ateliers auprès de Vivaqua et de la SBGE. Elle nous a permis de constater que le secteur souffrait d'un sous-investissement, notamment pour le réseau gravitaire qui achemine l'eau depuis la Wallonie », précise Farid Fodil-Pacha. « Nous avons également observé qu'un quart du réseau d'égouttage était jugé en mauvais état. »

BRUGEL a dès lors analysé un ensemble de points d'attention qu'elle a regroupé sous quatre thématiques : l'asset management, la qualité des services rendus aux usagers de l'eau, les besoins à long terme du secteur et des opérateurs ainsi que la gestion des eaux résiduaires urbaines. Les résultats de cette analyse seront publiés au courant du mois de mai 2019.

Travail de collaboration

En 2018, BRUGEL a également entamé des discussions avec Bruxelles Environnement afin d'optimiser la prise en compte des plans d'investissement des opérateurs dans la fixation des tarifs de l'eau.



6 Affaires juridiques



Une mission
multisectorielle de
conseil et d'appui!

Karine Sargsyan,
responsable du service juridique
au sein de BRUGEL

Consultez la
vidéo en ligne



En 2018, le service juridique a de nouveau joué un rôle primordial au sein de BRUGEL, tant dans ses missions spécifiques que dans ses missions plus transversales en appui des autres services et du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale.

● GAZ ET ÉLECTRICITÉ

Mission de conseil pour le Gouvernement

En 2018, le service juridique de BRUGEL s'est investi d'une mission générale de conseil auprès du Gouvernement pour la mise en place de deux projets d'envergure : la nouvelle ordonnance gaz et électricité (entrée en vigueur en septembre) et l'approbation des règlements techniques par le Gouvernement.

L'ordonnance modifiée réglant le marché de l'électricité et de gaz a été adoptée en juillet 2018. Le service juridique de BRUGEL a grandement participé au travail préparatoire de cette ordonnance.

En outre, à l'issue d'un ambitieux travail préparatoire mené par BRUGEL, les règlements techniques (dispositions légales) qui régissent les règles de raccordements, de demandes d'accès et de comptages que SIBELGA applique lorsque les utilisateurs souhaitent accéder au réseau ont été finalement approuvés.

« Avant l'approbation de ces règlements techniques, notre équipe a organisé des rencontres avec SIBELGA et les différents fournisseurs », souligne Karine Sargsyan. « Lors de ces ateliers, les thématiques comme le raccordement des véhicules électriques ou les dispositions qui nécessitent des modifications avec l'entrée en vigueur du MIG6 ont été débattues par les

différents acteurs. À l'issue de ce travail, l'avis consultatif émis par BRUGEL a été transformé en décision formelle. Ce qui constitue un fait fondamentalement marquant pour nous. »

Nouveau pouvoir décisionnel

Avec l'entrée en vigueur de la nouvelle ordonnance, BRUGEL dispose désormais d'un pouvoir décisionnel qui lui permet d'approuver ou de rejeter les propositions de règlements techniques de SIBELGA, le gestionnaire du réseau de distribution (GRD) et d'ELIA, le gestionnaire du réseau de transport d'électricité régional (GRT). Forte de cette nouvelle prérogative, BRUGEL a pu identifier en 2018 plusieurs chapitres qui devront faire l'objet d'améliorations et de modifications. « Cet important chantier permettra de revoir en profondeur, dès 2019, tous les règlements techniques dont l'esprit date un peu », conclut Karine Sargsyan. « Il est important de noter que cette compétence, qui était théoriquement déjà dévolue au régulateur via les directives européennes de 2009, n'avait jamais été transposée dans les textes par la Région de Bruxelles-Capitale. L'activation effective de cette compétence fait dès lors sensiblement évoluer la teneur de la mission de BRUGEL. »

Mise en œuvre de la procédure de fournisseur de secours

Avec la libéralisation du marché de l'énergie, les fournisseurs sont susceptibles de tomber en faillite et d'être dans l'impossibilité de fournir de l'énergie à leurs clients. Pour pallier ce risque et suppléer la défaillance éventuelle d'un fournisseur, le secteur a tenté de mettre en place un dispositif de fournisseur de secours. En tant que régulateur bruxellois, BRUGEL est tenue de proposer un tel dispositif en cas de défaillance. « Depuis 2016,

l'ensemble des régulateurs collabore pour tenter de mettre en place un système de substitution à l'échelle du pays », explique Karine Sargsyan. « La matière s'est avérée à tel point complexe que cette réflexion n'a malheureusement pas encore pu aboutir en 2018. D'autant que l'année a été marquée par des turbulences au niveau du marché de la fourniture, notamment de la part de deux fournisseurs qui ont éprouvé certaines difficultés pour remplir leur mission. Pour faire face à cette situation, BRUGEL a dû activer les dispositions du cadre légal bruxellois qui délègue ce rôle de fournisseur de substitution à Engie Electrabel. »

Lors de cet épisode, BRUGEL a constaté que les règles opérationnelles en matière de fournisseur de substitution n'étaient pas assez précises pour présenter toutes les garanties nécessaires en cas de défaillance d'un fournisseur. Le régulateur a alors émis un avis d'initiative pour renforcer la portée de deux points essentiels : les obligations qui s'imposent au gestionnaire de réseaux de distribution en cas de faillite et les problèmes de transfert d'informations, de messages et de communication vers les clients. Grâce à ce travail d'analyse et à l'adoption de certaines règles, ces « *défaillances* » n'ont pas eu de répercussions notoires sur le marché de l'énergie à Bruxelles. Dans la mise en œuvre de ces règles, le consommateur impacté par une éventuelle défaillance de son fournisseur disposerait d'un délai raisonnable pour choisir, sans frais et indemnité, un autre fournisseur commercial avant d'être basculé chez le fournisseur de substitution.

General Data Protection Regulation (GDPR)

Le règlement général des données privées (GDPR - General Data Protection Regulation) est entré en vigueur le 25 mai 2018. Géré par le service juridique de BRUGEL, ce dossier concerne toutes les données personnelles des consommateurs. Pour se mettre en conformité avec ce

règlement, BRUGEL a commandé une étude préalable de mise en conformité par rapport au GDPR. Deux avis ont été rendus : un avis technique et un avis juridique. Pour assurer cette mise en conformité, BRUGEL a également organisé un marché public pour désigner un DPO (Data Protection Officer) et un CSO (Chief security officer).

Mission d'appui aux autres services

Au-delà de ces appuis opérationnels, le service juridique de BRUGEL a également épaulé les autres services internes de BRUGEL. Pour le service tarifaire, il a notamment participé activement à la rédaction du projet de méthodologie et s'est penché sur les questions liées au principe de non-discrimination.

Pour le service marché et réseau, il a collaboré sur des projets comme ATRIAS ou les compteurs intelligents qui ont une portée juridique importante. Dans ce contexte, le service juridique s'est également focalisé sur la protection du consommateur et sur les droits et obligations d'un gestionnaire du réseau de distribution.

Pour le service électricité verte, le service juridique s'est impliqué dans de grands dossiers stratégiques, notamment sur les suites à donner aux questions concernant les prosumers et les certificats verts. En 2019, le service juridique se focalisera sur une étude qualitative et quantitative portant sur ces certificats verts.

Winterpackage

En 2016, la Commission européenne avait travaillé à la mise en œuvre d'une nouvelle réglementation pour le futur marché de l'énergie. Cette réflexion s'était concrétisée, fin 2016, par la rédaction des textes réglementaires baptisés « winterpackage ». En 2018, le service juridique de BRUGEL a continué à suivre ce processus avec beaucoup d'attention afin d'inscrire ses futurs actes ou décisions dans cette nouvelle



En 2018, BRUGEL a mené un travail préalable très intense lié aux conditions générales de VIVAQUA. Ce travail de fond mènera à la proposition de nouvelles conditions générales fin 2019.

perspective européenne. Deux directives et un règlement sont ainsi entrés en vigueur en décembre 2018. Ces textes qui concernent notamment les autoconsommations collectives, les communautés d'énergie et les règles de gouvernance impacteront la mission de BRUGEL en 2019. L'essentiel du travail se fera dès lors entre 2019 et 2021, lorsque ce nouveau cadre européen sera transposé dans le cadre légal bruxellois.

EAU

Pour le secteur de l'eau, le service juridique de BRUGEL s'est chargé en 2018 de deux missions spécifiques : la mise en place d'un service de médiation et l'approbation des conditions générales.

Mise en place d'un service de médiation

Conformément aux prescriptions reprises dans l'ordonnance cadre eau, BRUGEL a été chargée de mettre en place un service de médiation à partir de janvier 2020. « En réponse à cette demande, notre service a rédigé un avis d'initiative dans lequel nous avons sollicité le Parlement bruxellois afin qu'il change cette disposition légale », explique Karine Sargsyan. « Nous avons demandé à ce que le service de médiation puisse être remplacé par un élargissement des compétences du service des Litiges au contrôle d'application des conditions générales de VIVAQUA et au contrôle du prix de l'eau. »

Cette demande est motivée par le fait que BRUGEL possède déjà un service des Litiges en matière d'énergie. Ce service est habilité à prendre des décisions contraignantes et à trancher des litiges spécifiques au regard des textes légaux. BRUGEL considère dès lors qu'une mission de médiation n'est pas compatible avec celle d'un régulateur qui a le pouvoir d'émettre des avis contraignants.

« Ces dispositions apporteront ainsi plus de cohérence à nos missions et garantiront ainsi un meilleur fonctionnement interne au sein de notre service juridique », précise encore Karine Sargsyan. « Si la confirmation de cette demande n'a pu être formulée en 2018, cette option semble bénéficier d'un consensus politique et du soutien de l'opérateur VIVAQUA. »

Approbation des conditions générales

En 2017 déjà, le service juridique de BRUGEL avait constaté que les modalités des conditions générales de l'opérateur

VIVAQUA étaient quelque peu datées et n'avaient pas été mises à jour depuis des années. Pour le secteur de l'eau, ces conditions générales équivalent au règlement technique et aux conditions de fourniture en lien avec la facturation et les plans de paiement. En 2018, BRUGEL a mené un travail préalable très intense avec VIVAQUA sous forme d'ateliers thématiques liés à ces conditions générales. Ce travail de fond mènera à la proposition de nouvelles conditions générales fin 2019.

« Dans cet esprit, notre service a commandité une étude comparative de conditions générales émanant de différents opérateurs français, wallons et flamands », explique Karine Sargsyan. « Cette étude comparative nous a permis d'identifier les vides juridiques et de disposer d'éléments concrets pour appuyer des modifications opérationnelles qui nous paraissent nécessaires. Lors de l'élaboration de cette étude, notre service a eu la satisfaction de constater que l'opérateur VIVAQUA était fermement décidé à faire avancer les choses dans le bon sens. »

CONTENTIEUX

En 2018, BRUGEL a gagné deux procès notables. L'un l'opposant au collectif « Touche pas à mes certificats verts » (TPCV) et l'autre au fournisseur Engie.

« Touche pas à mes certificats verts ! »

En 2014, l'ASBL « Touche pas à mes certificats verts (TPCV) » avait introduit un recours contre la méthodologie tarifaire électricité et notamment la suppression du principe de compensation pour les installations de puissances inférieures à 5kVA. En février 2018, la Cour d'appel de Bruxelles a pris un arrêt en faveur des thèses défendues par BRUGEL. Elle a notamment considéré que la suppression de la compensation respectait les règles de répartition des compétences, entre les Régions et l'Etat fédéral. La Cour a par ailleurs confirmé que le fait de maintenir le principe de compensation pour

l'application du tarif lié à l'utilisation du réseau de transport aurait constitué un empiètement sur une compétence fédérale. En conclusion, la Cour a considéré que la décision de BRUGEL n'est pas discriminatoire et met plutôt fin à une discrimination qui existait auparavant.

« Dans l'ancien système, les consommateurs 'classiques' étaient discriminés vis-à-vis des prosumers par rapport aux frais du réseau de distribution », explique Karine Sargsyan. « Les prosumers ne contribuaient en effet à ces frais qu'en raison de la quantité nette d'énergie prélevée (après compensation), alors même qu'ils avaient utilisé le réseau de distribution pour toutes les quantités brutes prélevées ».

Recours contre les décisions du service des Litiges

Les décisions du service des Litiges peuvent faire l'objet de recours au Conseil d'Etat. Par une requête datée du 24 avril 2017, un des fournisseurs d'énergie (Engie) a introduit une demande en annulation devant le Conseil d'Etat contre la décision du service des Litiges de BRUGEL du 21 février 2017. L'année 2018 a été marquée par des échanges de conclusion et de plaidoirie et l'arrêt a été rendu en janvier 2019.

« Le Conseil d'Etat a confirmé que le service des Litiges pouvait prendre des décisions pour veiller à ce que les fournisseurs appliquent leurs obligations de service public », explique Karine Sargsyan. « Le fait que les fournisseurs intègrent des procédures dans les conditions générales n'empêchait nullement le service des Litiges de contrôler le bon respect des obligations de service public. »

Pour le service des Litiges de BRUGEL, cette décision est considérée comme un arrêt de principe. Un avis contraire aurait mis en doute sa légitimité.