



**UNE APPROCHE  
TRANSVERSALE  
AU SERVICE DES  
CONSOMMATEURS ET  
CONSOMMATRICES  
BRUXELLOIS·ES**



En 2022, toutes les équipes de BRUGEL ont mis leurs compétences au service des consommateur·rice·s bruxellois·es et ont travaillé de manière transversale afin de mener à bien les différentes missions de contrôle et de conseil qui lui ont été assignées.

Découvrez dans ce rapport annuel comment le régulateur a travaillé sur les 6 thématiques phares suivantes :

- 1 Transition énergétique
- 2 Fonctionnement des réseaux d'électricité et de gaz
- 3 Tensions sur le marché énergétique
- 4 Consolidation des outils pour le secteur de l'eau
- 5 Précarité énergétique et hydrique
- 6 Droits des consommateur·rice·s



1

## TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Afin de garantir un avenir « décarboné » au sein de la Région de Bruxelles-Capitale, le Gouvernement bruxellois a opté pour une transition énergétique qui s'articule autour de deux grands axes de développement : favoriser les économies d'énergie et promouvoir la production des énergies durables. Au sein de BRUGEL, cet impératif favorise la mise en œuvre d'une stratégie transversale qui poursuit un double objectif : répondre aux attentes des Bruxellois-es tout en relevant les défis énergétiques et climatiques.



« La transition énergétique est un concept très large qui implique la participation de nombreux acteurs », explique Karine Sargsyan, responsable du service Juridique et du service des Litiges au sein de BRUGEL. « Pour que cette transition énergétique devienne effective, les acteurs concernés doivent désormais se concentrer sur leur sphère de compétence. Acteur clé de cette transition, BRUGEL se focalise dès lors sur les trois compétences qui lui reviennent : le règlement technique, la compétence tarifaire et la délivrance des autorisations pour les communautés d'énergie. »



## Favoriser le développement de réseaux durables

La vision de l'Union européenne implique un rôle important des consommateurs : (ré)actif (consom'acteur) et responsable (efficient d'un point de vue énergétique). Dans cet esprit, les comportements qu'ils adopteront joueront un rôle important dans la transition énergétique. Et leur influence sur les marchés sera encore plus impactante s'ils disposent de moyens de production renouvelables, de véhicules électriques, de batteries, de pompes à chaleur, de ballons d'eau chaude électriques ou s'ils participent à des projets de partage d'énergie.

Au niveau local, la Région de Bruxelles-Capitale (RBC) doit désormais se préparer à répondre aux trois principaux enjeux de la transition énergétique :

1. La croissance des sources d'énergies renouvelables dans la production d'électricité ;
2. L'intégration des nouveaux usages énergétiques en vue d'améliorer l'impact environnemental de la production et de la consommation d'énergie ;
3. L'utilisation de technologies innovantes pour réussir la transition énergétique à moindres coûts.

BRUGEL est convaincue que le règlement technique et les tarifs de distribution peuvent jouer un rôle dans la réalisation de ces objectifs. « *Pour consolider la transition énergétique de la Région, les pouvoirs publics doivent favoriser le développement de réseaux durables, avec moins de cuivre et plus de technologie innovante* », explique Farid Fodil Pacha, responsable du service Marché et Réseaux. « *Ce concept consiste à optimiser l'usage du réseau en utilisant toute la capacité disponible. Le postulat n'est cependant envisageable que si l'on parvient à injecter plus de technologies innovantes dans ce qu'on appelle les smart grids. Le développement de ces*

*Pour consolider la transition énergétique de la Région, les pouvoirs publics doivent favoriser le développement de réseaux durables, avec moins de cuivre et plus de technologie innovante.*



**Farid Fodil Pacha**  
Responsable du service Marché et Réseaux

*smart grids est un projet colossal auquel va s'atteler BRUGEL dans les mois et années à venir. Et comme le marché évolue sans cesse, il faudra également agir au niveau de la demande pour garantir l'équilibre entre production et consommation. Pour y parvenir, il sera indispensable d'apporter de l'intelligence au réseau via des compteurs intelligents et des services plus flexibles », conclut-il.*

### Période régulatoire 2025-2029

En 2022, BRUGEL a prolongé sa réflexion sur la prochaine période régulatoire 2025-2029. C'est ce cadre qui permettra au gestionnaire du réseau de distribution (GRD) d'investir dans les réseaux intelligents nécessaires à la transition énergétique. Pour dynamiser cette transition, le GRD pourra d'une part demander des enveloppes budgétaires supplémentaires pour financer différents projets et, d'autre part, il bénéficiera également de mesures incitatives

permettant l'implémentation de smart meters ou de smart grids. Dans ce contexte, l'exercice 2022 a été considéré comme une phase préparatoire qui a fait la part belle à un dialogue constructif entre le régulateur et le GRD. Après ces préliminaires constructifs, une période de concertation/négociation sera engagée dès 2023.

« *En 2022, les différents services de BRUGEL ont procédé à des travaux préparatoires en synergie avec le GRD* », explique Jérémie Van Den Abeele, responsable des aspects tarifaires. « *En 2023, nous finaliserons ces négociations avant de rédiger la nouvelle méthodologie. Celle-ci sera ensuite soumise à consultation avant d'être finalement publiée fin 2023. Si cette méthodologie est conçue pour orienter le marché et l'activité du GRD pour la période 2025-2029, elle placera également des balises pour l'horizon 2050. À travers nos discussions plus*

*BRUGEL a tenu à réaffirmer sa vision stratégique pour les années à venir. À savoir, mettre en place un modèle régulatoire plus incitatif, rendre raisonnable la rémunération du GRD et faciliter les investissements dans la transition énergétique.*



**Jérémie Van Den Abeele**  
Responsable des aspects tarifaires





informelles avec le GRD, BRUGEL a tenu à réaffirmer sa vision stratégique pour les années à venir. À savoir, mettre en place un modèle régulateur plus incitatif, rendre raisonnable la rémunération du GRD et faciliter les investissements dans la transition énergétique. »

### Arrêt progressif de l'utilisation du gaz fossile

La transition énergétique passera également par un arrêt progressif de l'utilisation du gaz fossile. Pour le régulateur bruxellois, le financement et le traitement tarifaire des investissements dans le réseau sont un point d'attention important. À cet effet, BRUGEL a réalisé en 2022, avec l'aide d'un consultant externe, une étude qui vise à évaluer le risque d'actif échoué sur le réseau de distribution gaz à l'horizon 2050. Cette étude (mise en consultation publique début 2023) a établi une série de recommandations à implémenter dans le cadre de la prochaine période tarifaire. Au regard des résultats de cette étude, BRUGEL souhaite que l'on puisse minimiser à la fois les coûts échoués et les impacts tarifaires. Dans ce contexte, le GRD devra accorder une attention particulière à l'optimisation de la gestion des actifs et des investissements réseau.

« BRUGEL tient à mettre en place un cadre tarifaire robuste qui devrait pouvoir être adapté lorsque la trajectoire de la transition énergétique et ses impacts sur le réseau du gaz vont le justifier. À ce jour, nous ne savons par exemple pas si la RBC va recourir à la biométhanisation ou à l'hydrogène pour remplacer le gaz naturel. C'est pourquoi le schéma que nous proposons prend en compte toutes les options envisageables », souligne encore Jérémie Van Den Abeele.

Les simulations menées par le consultant démontrent in fine que l'ampleur de la problématique reste maîtrisable si les utilisateurs du réseau et le GRD se partagent les risques. Sur ce point, BRUGEL aspire à ce qu'une politique claire de l'avenir du gaz en RBC soit fixée par le législateur.

### Révision de la structure tarifaire basse tension

D'autre part, BRUGEL a lancé en 2022 une vaste étude sur la révision de la structure tarifaire basse tension (BT). Pour le régulateur bruxellois, cette nouvelle structure tarifaire devra favoriser la transition énergétique et ne pas être un frein au développement des nouveaux usages. « Chez BRUGEL, nous sommes convaincus que les tarifs de distribution peuvent jouer un rôle dans la réalisation des grands objectifs de la transition énergétique », précise Jérémie Van Den Abeele. « Néanmoins, nous entendons exercer nos compétences tarifaires à la lumière des principes réglementaires et légaux imposés par le cadre européen et bruxellois. »

De manière générale, tant les directives européennes que la législation bruxelloise prévoient, sauf exception dument motivée, l'application de deux principes : la réfectivité des coûts et l'application non discriminatoire des tarifs.

### Promotion du partage d'énergie

Suite à la transposition de deux directives européennes dans la nouvelle ordonnance bruxelloise publiée en avril 2022, les Bruxellois-es ont désormais la possibilité de partager de l'énergie en Région de Bruxelles-Capitale. Trois modèles de partage différents sont possibles :

1. Les communautés d'énergie (partage au sein de bâtiments différents)
2. Le partage au sein d'un même bâtiment
3. L'échange de pair à pair (échange avec un-e autre client-e actif-ve)

En la matière, BRUGEL a pour compétence le suivi du processus d'octroi des autorisations pour les communautés d'énergie. Pour peaufiner ce processus en 2022, les services Énergie renouvelables, Tarif et Juridique ont étroitement collaboré avec le Project manager dédié à la transition énergétique.

### Nouvelle réglementation

En 2022, BRUGEL a travaillé de concert avec le GRD afin de rédiger un règlement de partage provisoire. Celui-ci a pour but de déterminer toutes les mesures, droits et obligations techniques et administratifs qui régissent les relations entre Sibelga et les personnes qui veulent partager leur énergie. « Ce travail de longue haleine s'est terminé en octobre 2022 lorsque nous avons approuvé la version finale du règlement de partage. Tout le cadre réglementaire et technique était alors mis en place pour favoriser le déploiement du partage d'énergie. Notre objectif est d'offrir un cadre qui puisse s'adapter aux évolutions du marché tout en clarifiant le rôle des participants et des acteurs dans les différents modèles de partage d'énergie », explique Karine Sargsyan, responsable du service Juridique et du service des Litiges.



Tout le cadre réglementaire et technique a été mis en place pour favoriser le déploiement du partage d'énergie. Notre objectif est d'offrir un cadre qui puisse s'adapter aux évolutions du marché tout en clarifiant le rôle des participants et des acteurs dans les différents modèles de partage d'énergie.

**Karine Sargsyan**  
Responsable du service Juridique  
et du service des Litiges

Grâce au partage d'énergie, les consommateur-riche-s qui ne disposent pas de toitures et/ou de ressources suffisantes peuvent désormais intégrer un projet commun d'installation de panneaux photovoltaïques ou de cogénération. Ils/Elles peuvent ainsi se réapproprier une partie de leur énergie, bénéficier des fruits de la transition énergétique et créer du lien local.



**Bekay Chihi**  
Responsable du service Énergies renouvelables

« Contrairement aux communautés d'énergie qui doivent se constituer en personne morale et obtenir une autorisation de BRUGEL, le partage au sein d'un même bâtiment et l'échange de pair à pair devient effectif après une simple déclaration auprès de Sibelga », précise encore Karine Sargsyan. « Grâce à cette nouvelle réglementation, les consommateur-riche-s qui ne disposent pas de toitures et/ou de ressources suffisantes peuvent désormais intégrer un projet commun d'installation de panneaux photovoltaïques ou de cogénération. Ils/Elles peuvent ainsi se réapproprier une partie de leur énergie, bénéficier des fruits de la transition énergétique et créer du lien local », indique encore Bekay Chihi, responsable du service Énergies renouvelables.

BRUGEL a également lancé en 2022 un nouveau site dédié à ce nouveau modèle de consommation d'énergie. Son objectif : informer les citoyen-ne-s sur le cadre mis en place et encourager leur usage en Région de Bruxelles-Capitale. « La promotion des différents modèles de partage d'énergie permettra à un plus grand nombre de consommateur-riche-s bruxellois-es de se saisir de la transition énergétique. Nous pensons plus particulièrement au partage d'électricité au sein d'un même bâtiment. Ce modèle permet, en plus d'une réappropriation de ce sujet par les citoyen-ne-s, de débloquer le potentiel renouvelable de nombreuses copropriétés et donc plus largement de la Région de Bruxelles-Capitale », indique Bekay Chihi.

### Des tarifs transitoires attractifs

Le cadre dérogatoire mis en place il y a deux ans a permis de tester certaines tarifications en matière de partage d'énergie. « Dans l'attente d'analyses plus fines sur les coûts-avantages pour le réseau et la collectivité, nous avons souhaité mettre en place des tarifs transitoires simples et attractifs pour faire démarrer ces modèles de partage », explique Jérémie Van Den Abeele.

Suite à un travail mené de concert avec Sibelga en 2022, BRUGEL a approuvé la mise en œuvre de ces tarifs transitoires. Ceux-ci sont temporaires et d'application pour la période 2022-2024. L'étude coût-bénéfice prévue à l'issue de cette période transitoire aidera à fixer des tarifs de distribution pour le partage durant la prochaine période tarifaire 2025-2029. « L'élément déclencheur qui pousse un-e consommateur-riche à entrer dans un partage d'énergie n'est pas le coût du réseau. Nous en sommes conscients mais nous sommes cependant persuadés qu'il est primordial de proposer des signaux cohérents en matière de tarif de distribution », clarifie Jérémie Van Den Abeele.



### Analyse coût-avantage

Pour le prochain cadre tarifaire, l'ordonnance stipule que le régulateur bruxellois doit régulièrement réaliser des analyses coût-avantage pour déterminer si les tarifs préférentiels pour les projets de partage d'énergie restent avantageux pour le réseau et les usager-ère-s durant la période 2025-2029. « Les avantages repris dans cette analyse périodique peuvent être financiers, mais également sociaux ou environnementaux. Si l'analyse s'avère positive, le tarif préférentiel pourrait perdurer durant la période 2025-2029 », précise encore Jérémie Van Den Abeele.

### Certification des installations de production d'électricité verte

Pour bénéficier de certificats verts (CV), une installation de production d'électricité verte doit être préalablement certifiée. Avant le 1er mars 2022, BRUGEL assurait cette certification. « Depuis, la procédure a été transférée à des organismes certificateurs agréés (OCA) », souligne Bekay Chihi. « Pour toute nouvelle demande de certification d'une installation photovoltaïque ou cogen, les consommateur-riche-s

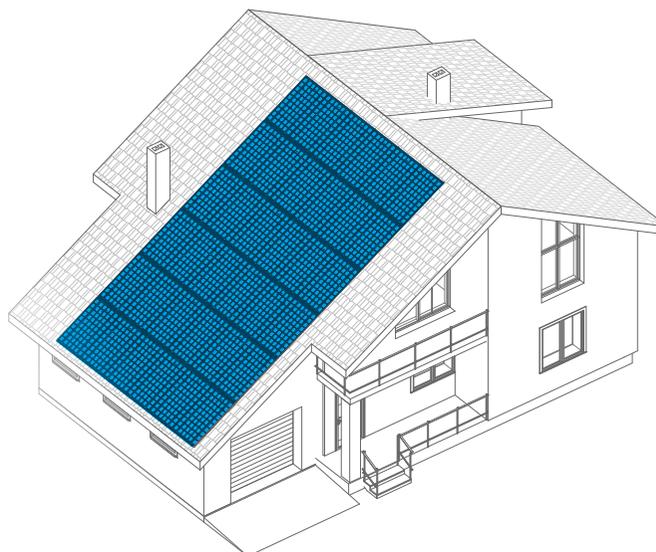


bruxellois-es doivent désormais s'adresser à l'OCA de leur choix, moyennant des frais de traitement. Concrètement, c'est l'OCA choisi qui se charge désormais de la procédure opérationnelle. Une copie du dossier est ensuite transmise à BRUGEL. Précisons encore que les OCA doivent préalablement être agréés par BRUGEL et font bien évidemment l'objet d'un suivi du régulateur.»

## Rehausse des quotas de certificats verts

Suite à une étude menée en 2021 pour évaluer l'équilibre du marché des CV en Région de Bruxelles-Capitale (RBC), BRUGEL avait proposé de réviser les quotas à la hausse pour les années 2022 à 2025. L'objectif poursuivi était de maintenir un équilibre entre l'offre et la demande tout en réduisant les stocks de CV disponibles. En 2022, le Gouvernement de la RBC a de nouveau sollicité BRUGEL pour une nouvelle étude destinée à jauger l'équilibre du système mais aussi les quotas à établir après 2025. « Suite à cette étude et au regard de l'augmentation notoire du nombre d'installations photovoltaïques (due notamment aux retombées de la crise énergétique), BRUGEL a de nouveau proposé au Gouvernement d'augmenter les quotas de CV afin que les stocks s'amenuisent et que la situation s'équilibre à l'horizon 2025 », souligne encore Bekay Chihi. « Dans ce contexte, BRUGEL a proposé plusieurs scénarios dont l'un consistait à augmenter les quotas de manière plus conséquente en 2023. C'est le scénario retenu par le Gouvernement ! »

BRUGEL continuera par ailleurs à suivre attentivement le marché des CV ainsi que l'équilibre entre l'offre et la demande. Le régulateur a même proposé au Gouvernement de revoir régulièrement les quotas au regard de l'évolution du marché (consommation, développement et productivité des installations de production, etc.)



## Adaptation du niveau de soutien aux installations photovoltaïques

Chaque année, BRUGEL recalcule le niveau de soutien nécessaire pour assurer un temps de retour sur investissement forfaitaire de sept années pour les nouvelles installations photovoltaïques. « Après analyse et prise en compte de la forte hausse du prix de l'électricité, qui a entraîné de facto une rentabilité plus importante, BRUGEL a estimé qu'une réduction du niveau de soutien de 19 % à 30 % était adéquate, selon les catégories de puissance. Ces nouveaux régimes de soutien sont entrés en vigueur le 1er janvier 2023 », précise Bekay Chihi.

Nouveaux taux d'octroi pour le photovoltaïque en 2023 :

Catégorie	kWc	≤5	]5-36	]36-100	]100-250	>250
Taux d'octroi	CV/MWh	1,9	1,8	1,7	1,4	1,2

## Fin du soutien des cogénérations au gaz naturel via les certificats verts

En 2021, Bruxelles Environnement (BE) s'était adressée au ministre de l'Énergie pour accélérer la fin du soutien des nouvelles installations de cogénération au gaz naturel. BRUGEL a remis un avis relatif à cette note en 2022. « Jusqu'à présent, les cogénérations au gaz naturel installées sur le territoire de la RBC bénéficient d'un soutien via les certificats verts », explique Bekay Chihi. « Afin d'accélérer la décarbonisation, BE a proposé d'avancer la fin de ce soutien au 1er janvier 2025, argumentant que le gaz naturel était une énergie fossile. Nous avons notifié dans notre avis que le régulateur n'avait pas à se positionner quant à l'arrêt ou la continuité d'un système et que cette décision relevait plutôt d'un choix politique. »

En revanche, BRUGEL a ainsi insisté sur le fait qu'il serait nécessaire d'avertir les acteurs du secteur longtemps à l'avance si une telle décision devait être prise. « Les projets de cogénération étant des opérations qui s'étendent dans la durée », explique Bekay Chihi. « Comme les porteurs de projet ont également tendance à remplacer tous les dix ans leurs anciennes installations de cogénération par de nouvelles, BRUGEL craint qu'ils ne se tournent, faute de soutien, vers des solutions techniques moins durables. Nous considérons que cette situation serait alors une régression et nous préconisons dès lors que, dans le cadre de cette suppression, de nouvelles mesures d'accompagnement soient initiées. »

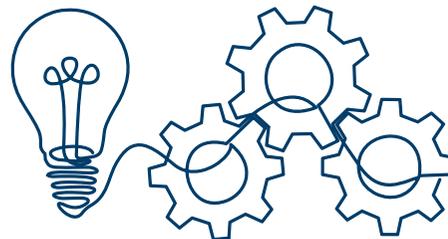
## 2 FONCTIONNEMENT DES RÉSEAUX D'ÉLECTRICITÉ ET DE GAZ



Les réseaux d'électricité et de gaz sont les supports physiques du marché de l'énergie. Ils se doivent d'évoluer en permanence afin d'accompagner les innovations dont bénéficie ce marché. Pour encadrer ce secteur en mutation permanente, le service Marché et Réseaux, épaulé par les services Juridique et Tarif, a focalisé son attention sur les nouveaux usages de la transition énergétique et la mise en œuvre de réseaux non discriminatoires, fiables et performants.

### Concevoir aujourd'hui les réseaux de demain

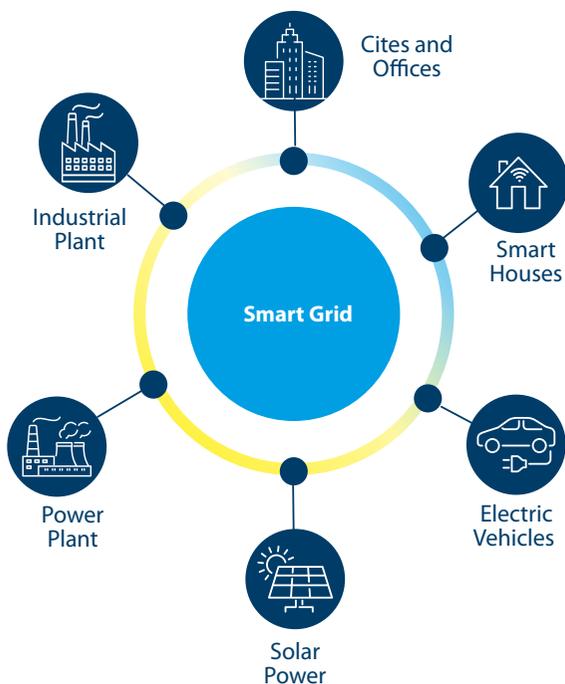
Le marché de l'énergie se voit aujourd'hui confronté à plusieurs évolutions et changements de paradigmes. Son défi consiste désormais à accompagner la transition énergétique vers une neutralité carbone à l'horizon 2050. Cette évolution se traduit par de nouveaux besoins et des opportunités pour les différents acteurs et pour la société en général. Dans cet esprit, les réseaux de distribution de gaz et d'électricité doivent maintenant s'accommoder d'une augmentation de production décentralisée et d'une électrification au niveau de la mobilité et du chauffage.



*Les réseaux énergétiques doivent se transformer en réseaux intelligents dans leur gestion dynamique, dans leur développement et dans leur capacité à répondre, à moindres coûts, aux besoins du marché et aux besoins des client-e-s.*



**Farid Fodil Pacha**  
Responsable du service Marché et Réseaux



« Des solutions de flexibilité de la demande liées aux charges flexibles comme les batteries domestiques, les véhicules électriques, les boilers, etc., seront nécessaires, voire indispensables », explique Farid Fodil Pacha, responsable du service Marché et Réseaux. « Les réseaux énergétiques doivent donc se transformer en réseaux intelligents dans leur gestion

dynamique, dans leur développement et dans leur capacité à répondre, à moindres coûts, aux besoins du marché et aux besoins des client-e-s. Ces nouveaux paradigmes vont nécessiter une rationalisation dans l'utilisation des capacités via des mesures de gestion de la demande. »

### Intégration au réseau des bornes privées pour véhicules électriques

Pour mieux appréhender tous ces défis et assurer que le réseau de distribution d'électricité puisse supporter et faciliter la transition énergétique, BRUGEL a développé une vision novatrice pour l'intégration au réseau des bornes de recharge pour véhicules électriques. Le régulateur a ainsi proposé dans son avis publié en 2022 des mesures concrètes pour le raccordement des bornes mais aussi pour l'accès, la participation et le développement de services de flexibilité sur le réseau de distribution basse tension de la Région de Bruxelles-Capitale (RBC).

Via des services de flexibilité au niveau basse tension, le régulateur a notamment proposé la mise en place d'instruments réglementaires et tarifaires inédits. « Cet avis est capital car il vise à élaborer des réformes réglementaires et tarifaires quant à la mise en place de bornes privées sur le territoire de la RBC », précise Farid Fodil Pacha. « Inscrits dans les compétences principales de BRUGEL, les tarifs et les règlements sont les deux leviers que nous pouvons activer pour contribuer à l'intégration des nouveaux usages et permettre une meilleure gestion de la demande. »

Via cet avis, BRUGEL a également insisté sur la nécessité d'encourager l'accès, la participation et le développement des services de flexibilité sur le réseau. « Nous devons absolument veiller à lever les barrières qui pourraient freiner la participation des consommateurs au marché de la flexibilité », précise-t-il encore.

### Puissance de 3.7 KVA

En matière de réglementation, BRUGEL a notamment proposé que les bornes privées puissent disposer d'une puissance minimale garantie de 3.7 KVA. Pour le régulateur bruxellois, le maintien de cette capacité minimum est de la responsabilité du GRD. « Sibelga doit être en mesure de garantir cette puissance via ses plans de développement », souligne Farid Fodil Pacha. « Dans notre avis, nous stipulons également que Sibelga doit veiller à proposer d'autres instruments, comme la réservation de capacité, le raccordement flexible, les modalités de limitation de la puissance sur la borne en cas de congestion, etc. »

### Déploiement des bornes de recharge

En 2022, BRUGEL a approuvé le lancement par Sibelga de la première phase du marché public concernant le déploiement des bornes de recharge pour véhicule électrique en Région de Bruxelles-Capitale. Ce marché concerne la concession pour la fourniture, l'installation et l'exploitation d'infrastructures de recharge accessibles au public.



« BRUGEL dispose de la compétence d'approuver les cahiers des charges qui sont proposés par le GRD quant au déploiement de ces bornes sur la voirie publique », explique encore Farid Fodil Pacha. « Nous avons dès lors donné notre accord pour un premier cahier des charges qui concernait l'installation de 400 bornes. Il est important de noter que lors de l'approbation de ce cahier des charges, le secteur a été lourdement impacté par la crise énergétique. À l'origine, ce marché était régi par un contrat-cadre dans lequel les soumissionnaires avaient proposé une offre budgétaire. Ces tarifs ne tenaient bien entendu pas compte des aléas de la crise. Comme il a fallu actualiser les chiffres en conséquence, BRUGEL a pris une seconde décision en ce sens. »

À terme, la RBC prévoit d'installer 11 000 bornes sur le territoire public bruxellois d'ici 2035. Comme ces bornes disposent de deux prises, la RBC disposera ainsi de 22 000 points de recharge.

### Dérogation pour le déploiement de réseaux privés de bornes

En 2022, BRUGEL a publié un avis pour se prononcer sur l'avant-projet d'ordonnance adopté en première lecture par le Gouvernement en sa séance du 24 février 2022. Ce nouveau projet d'ordonnance prévoit une dérogation pour le déploiement et l'agrément de réseaux privés de bornes.

« S'il est possible d'installer des bornes individuelles sur le territoire de la RBC, leur déploiement sur des réseaux privés n'est pas encore autorisé », précise Farid Fodil Pacha. « La nouvelle ordonnance mobilité prévoit une dérogation pour que des bornes de recharge de véhicules électriques puissent être installées sur des espaces privés comme les parkings de

grandes surfaces commerciales. Cette dérogation permettra à des porteurs de projet privés d'installer des bornes de recharge ouvertes au public. Une telle initiative permettra de proposer plus de services aux usagers et contribuera au déploiement de la transition énergétique en RBC. »

### Déclaration obligatoire des bornes

Dans cet avis, BRUGEL a également demandé au législateur de prévoir l'obligation de déclarer, dans le chef des utilisateur-ice-s, les bornes installées à domicile. Selon le régulateur bruxellois, il est impératif que le GRD dispose de cette information pour ajuster ses plans de développement du réseau et garantir sa bonne gestion. « La nouvelle ordonnance bruxelloise précise notamment qu'en cas de congestion, la puissance de la borne peut être temporairement limitée par le GRD », explique-t-il encore. « Car il va de soi que si la borne n'est pas déclarée, une telle limitation n'est pas envisageable. »

BRUGEL considère ainsi qu'une implantation anarchique des bornes pourrait déboucher sur des déséquilibres au niveau du réseau. Comme l'usager-ère a de surcroît la possibilité de valoriser la recharge de son véhicule via un contrat distinct de sa consommation électrique principale, cette distinction deviendrait impossible sans déclaration en bonne et due forme de la borne. « Au regard de la situation, nous sommes en passe de réformer le règlement technique pour que le GRD puisse disposer de toutes les interfaces nécessaires à la bonne gestion de ces bornes. En parallèle, nous avons également demandé à Sibelga de réfléchir à des procédures 'user friendly' pour que les usager-ère-s puissent déclarer leurs bornes sans trop de complications administratives », conclut Farid Fodil Pacha.

## Analyses des plans d'investissements

### Plan d'investissements fédéral

À la demande du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, BRUGEL a analysé le plan d'investissements fédéral. Dans l'avis qui a découlé de cette analyse, le régulateur bruxellois a mis l'accent sur l'influence de l'éolien off-shore (implanté au large des côtes belges) sur l'équilibre du secteur énergétique en général. « BRUGEL a surtout analysé les conditions de mise en œuvre des infrastructures prévues par ELIA pour rapatrier cette énergie », précise Farid Fodil Pacha. « Nous avons à ce titre porté notre attention sur le développement des outils qui permettront de gérer la demande. Nous sommes en effet très attentifs à l'équilibre du marché dans la perspective d'un déploiement d'un parc de cette ampleur en mer du Nord. Nous avons repéré quelques points d'attention et mis en perspective le plan fédéral avec ceux développés en Région de Bruxelles-Capitale. »

Si BRUGEL n'a pas reçu le plan régional d'investissement d'ELIA en 2022 (désormais disponible tous les deux ans), le régulateur a attentivement analysé ceux de Sibelga pour l'électricité et le gaz.

### Réseau électrique

« À la lecture du plan de développement proposé par Sibelga pour le réseau électrique, nous avons eu la satisfaction de constater que le GRD proposait un plan de déploiement des compteurs intelligents », explique Farid Fodil Pacha. « Nous avons néanmoins estimé que ce plan manquait d'ambition et qu'il était basé sur une lecture très restrictive de l'ordonnance. Comme la nouvelle ordonnance est plutôt favorable au déploiement de ces compteurs, nous n'avons pas manqué d'interpeller le GRD à ce propos. »

Selon BRUGEL, le GRD prévoit une période transitoire un peu trop longue avant de parvenir à un rythme de croisière et un déploiement soutenu. « *Sibelga évoque une période transitoire qui pourrait s'étendre de 2023 à 2025. Nous estimons que ces délais sont trop longs* », soutient Farid Fodil Pacha, responsable du service Marché et Réseaux.

Le régulateur bruxellois a précisé que le déploiement avec un rythme soutenu devait impérativement se faire avant 2025, année de mise en place de la nouvelle méthodologie tarifaire. Cette nouvelle méthodologie tarifaire prévoira en effet, à l'attention du GRD, la mise en place de mécanismes incitatifs conçus pour booster le déploiement et l'activation des compteurs intelligents. « *In fine, le Gouvernement a suivi l'avis de BRUGEL et a demandé au GRD de rectifier son programme d'action. Une nouvelle mouture est attendue pour la fin du premier trimestre 2023* », conclut Farid Fodil Pacha.

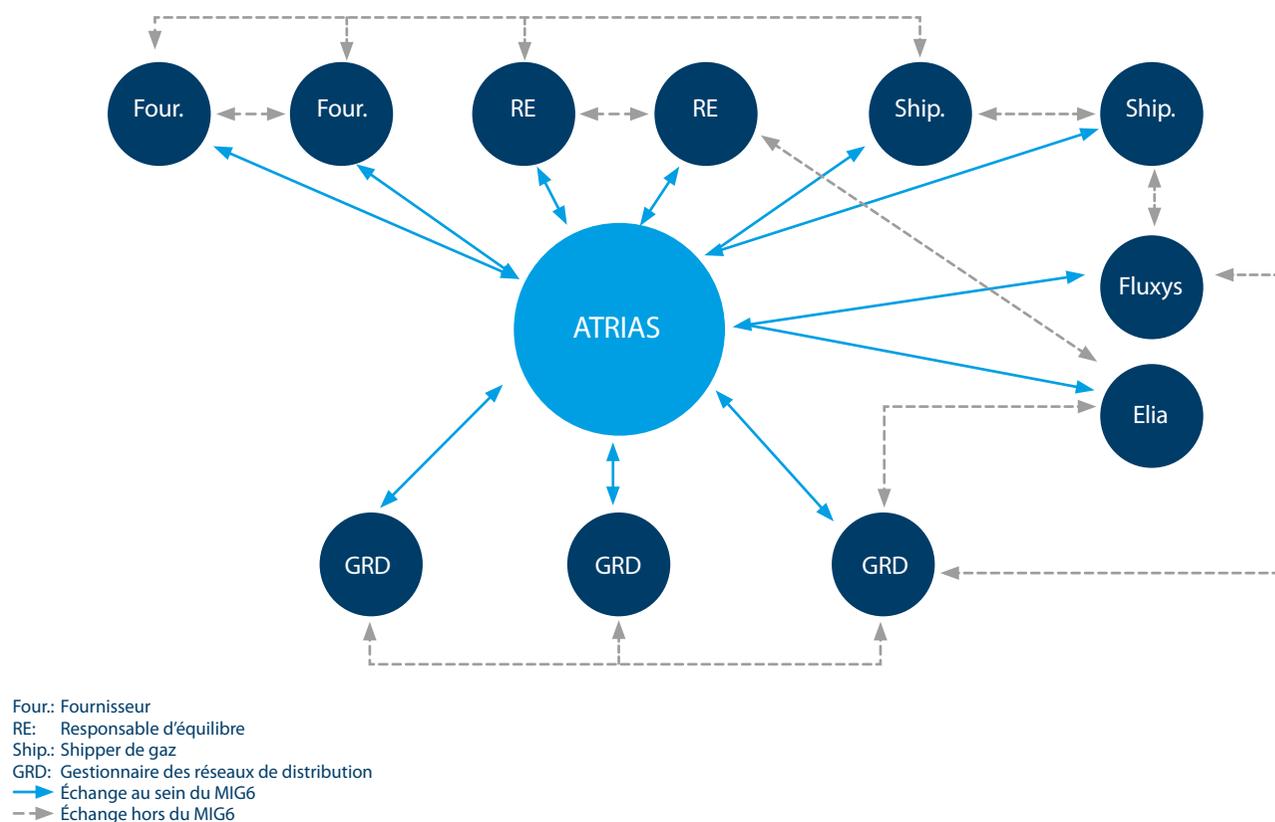
### Déploiement de la plateforme d'Atrias et du MIG6

Conçue pour permettre aux gestionnaires des réseaux et aux fournisseurs d'énergie de communiquer entre eux et d'échanger des données de manière souple et sécurisée des compteurs intelligents et d'activer de nouveaux services, la nouvelle plateforme de données centralisées a été lancée fin novembre 2021... Après quelques années d'atermoiements.

« *Au niveau de la gestion opérationnelle, tout n'a pas été parfait en 2022* » souligne Farid Fodil Pacha. « *Le fonctionnement de la plateforme n'est pas encore stabilisé. Cette stabilisation implique un niveau d'erreur qui ne peut dépasser les 3 000 points d'accès problématiques sur les 11 millions traités au total. Fin 2022, le niveau d'erreur avoisinait encore les 15 000 cas pour toute la Belgique, soit 15 000 client-e-s en attente de traitement ou de régularisation dans le cadre de paiement de facture, de déménagement, de changement de contrat ou autres.* »

BRUGEL a détecté principalement trois sources de problèmes qui correspondent aux backend systems des GRD et des fournisseurs ainsi qu'au CMS d'Atrias. « *Les causes de ces dysfonctionnements sont à rechercher tant au niveau d'un manque de performance de l'outil informatique que d'erreurs de conception de la plateforme* » précise encore Farid Fodil Pacha. « *Cet outil a été initialement conçu en 2011 et certains besoins du marché actuel ne sont dès lors pas pris en compte. Idéalement, il aurait fallu s'appuyer sur le concept de 'big data' en prenant la peine d'externaliser les applications afin d'en*

*faire un outil évolutif. L'intégration des applications au sein de la plateforme nuit grandement à sa souplesse d'utilisation. Nous constatons d'ailleurs aujourd'hui que certains opérateurs n'hésitent pas à procéder à des contournements pour délocaliser certaines applications. La Flandre propose ainsi des applications de gestion des compteurs intelligents qui ne sont pas intégrées dans le CMS originel. En tant que régulateur régional, nous craignons que l'outil évolue de manière débridée et devienne rapidement incontrôlable.* »



## Soldes régulateurs

Pour chacune des années de la période régulatoire, les soldes tarifaires sont définis comme étant l'écart observé entre les coûts/recettes prévisionnels repris dans le budget approuvé et les coûts/recettes réels rapportés. En 2022, BRUGEL a contrôlé les soldes tarifaires de Sibelga portant sur l'année 2021, année qui a notamment été impactée par la crise énergétique.

## Fonds tarifaire

La méthodologie tarifaire prévoit la création d'un fonds tarifaire au sein du gestionnaire de réseau alimenté par les différents soldes tarifaires. Ce fonds tarifaire permet de

couvrir certaines dépenses budgétées, mais permet aussi une affectation pour réservation dans le but de couvrir des dépenses ultérieures à cette période. « En 2022, les montants des soldes cumulés restaient relativement importants », souligne Jérémie Van Den Abeele, responsable des aspects tarifaires. « Malgré la crise énergétique et un niveau d'inflation relativement élevé (de l'ordre de 10 %), les tarifs de Sibelga en 2022, 2023 et 2024 resteront ceux précédemment approuvés. Le GRD va en fait utiliser les fonds résultant des soldes tarifaires jusqu'en 2024 afin d'absorber le choc de la crise énergétique et de l'inflation. »

Dans un cadre futur, BRUGEL réfléchit cependant à la mise en place de règles d'apurement plus efficaces et plus transparentes.



*Malgré la crise énergétique et un niveau d'inflation relativement élevé (de l'ordre de 10 %), les tarifs de Sibelga en 2022, 2023 et 2024 resteront ceux précédemment approuvés.*

**Jérémie Van Den Abeele**  
Responsable des aspects tarifaires



# 3

## TENSIONS SUR LE MARCHÉ ÉNERGÉTIQUE

BRUGEL publie régulièrement des avis d'initiative sur l'évaluation qualitative et quantitative de l'état du marché de l'énergie bruxellois. Les études que le régulateur bruxellois mène tant sur le segment résidentiel que professionnel permettent de mesurer l'impact des crises successives sur ce marché. Depuis quelques années, il ressort de ces analyses que la diminution des volumes de distribution, couplée à l'augmentation des défauts de paiement et à la baisse de la concurrence entre fournisseurs, fragilise la dynamique de marché.



### Manque de dynamisme chronique

Depuis quelques années, BRUGEL alerte le Gouvernement sur la baisse continue de la concurrence sur le marché bruxellois de l'énergie. Dans un avis proposé en 2021, le service des Affaires socio-économiques du régulateur bruxellois avait démontré qu'une telle situation pouvait amener les consommateurs à ne plus pouvoir faire jouer la concurrence au niveau des prix, obtenir de nouveaux contrats, changer de fournisseur ou bénéficier d'un service énergétique en cas d'endettement prolongé.

*« À l'époque, le marché de l'énergie bruxellois avait perdu 50 % de ses fournisseurs principaux, dont deux qui proposaient les meilleures offres. Et comme attendu, le prix de l'énergie était*

*supérieur à celui proposé dans les autres régions du pays. En 2022, nous avons à nouveau constaté une nouvelle diminution du nombre de fournisseurs d'énergie actifs en Région de Bruxelles-Capitale », constate Carine Stassen, responsable du service Affaires socio-économique de BRUGEL.*

### Mécanismes trop coûteux

Les raisons de ce manque de dynamisme ? Elles peuvent être résumées en deux éléments majeurs, d'une part, le cadre légal et les mécanismes de protection mis en place responsabilisent les fournisseurs bien plus que dans les autres régions et d'autre part, la situation socio-économique de la Région bruxelloise. « Le mécanisme de protection est trop coûteux et trop risqué pour les fournisseurs, son efficacité



*pour les consommateur-riche-s en difficulté est remise en cause par BRUGEL », précise-t-elle. « Le fait que les prix de l'énergie se soient envolés n'a fait qu'accentuer ce problème et précipiter la décision de certains fournisseurs de quitter le marché bruxellois. »*



*Le mécanisme de protection est trop coûteux et trop risqué pour les fournisseurs, son efficacité pour les consommateur-riche-s en difficulté est remise en cause par BRUGEL.*

**Carine Stassen**  
Responsable du service Affaires socio-économique

## Un marché sous haute tension

La hausse des prix a également eu pour conséquence de créer une forte tension sur les liquidités des fournisseurs. Dépendant de la manière dont ils avaient couvert à l'avance les volumes d'énergie qu'ils ont dû livrer durant la crise, certains ont dû acheter de l'énergie sur le marché au prix fort et ont été contraints de le revendre aux consommateur-riche-s finaux-ales au prix convenu, régulièrement inférieur. Conséquences : les fournisseurs aux assises financières fragiles ou insuffisantes se sont retrouvés dans des situations compliquées. Certains ont même été contraints de cesser leur activité.

*« Les fournisseurs ont également dû faire face à un risque accru d'impayés de leur clientèle. En effet, certain-e-s client-e-s étant impacté-e-s par la hausse des prix n'ont plus eu la possibilité de payer leurs factures d'énergie. Les fournisseurs se sont alors retrouvés avec des retards de paiement ou des non-paiements mettant également à mal leurs liquidités. »*

## Des fournisseurs hors marché

Début 2022, Octa+, AECO (anciennement Energie 2030) et Elexys, trois fournisseurs encore actifs sur le marché, ont disparu du paysage énergétique bruxellois. Durant la même année, un nouveau fournisseur (Bolt) fait une entrée éclair sur le marché avant de se retirer en octobre 2022. Tout comme OCTA+, AECO (clientèle résidentielle et professionnelle) et Elexys (clientèle professionnelle) ont été contraints de cesser leurs activités en Région de Bruxelles-Capitale ou en Belgique.

## Procédure bien huilée

*« Comme beaucoup d'autres fournisseurs avant eux, OCTA+, AECO et Elexys n'ont plus été en mesure de garantir la fourniture à leur clientèle respective ni d'honorer leurs engagements vis-à-vis de SIBELGA. Le GRD bruxellois leur a dès lors retiré l'accès aux réseaux de gaz et d'électricité bruxellois. Parallèlement à cette résiliation, BRUGEL leur a également retiré leurs licences de fourniture. Les client-e-s de ces fournisseurs défaillants ont été rapidement invité-e-s à conclure un nouveau contrat avec le fournisseur de leur choix endéans les 25 jours. Passé ce délai, la fourniture a été assurée par le fournisseur de substitution, à savoir Engie Electrabel », précise encore Carine Stassen.*

## Tactique d'évitement

Devenus particulièrement frileux quant aux règlements qui régissent le marché bruxellois de l'énergie, les fournisseurs encore présents progressent à pas chassés et mettent en œuvre des stratégies ingénieuses pour se protéger. « Nous avons ainsi observé qu'hormis Engie, les autres fournisseurs qui font encore offre à Bruxelles, à savoir Luminus et TotalEnergies, avaient adopté plusieurs stratagèmes pour éviter de s'engager. Soit ils refusaient de proposer leurs produits d'électricité et de gaz les meilleurs marchés comme en Flandre ou en Wallonie, soit ils majoraient les prix de leurs produits en comparaison avec la Flandre et la Wallonie. »



## Fin des contrats à prix fixe

En 2022, BRUGEL a également pu observer la fin des contrats à prix fixe pour la majorité des fournisseurs sur l'ensemble de la Belgique. « Les raisons sont également à chercher dans le cadre légal qui permet à n'importe quel consommateur-rice résidentiel-le ou professionnel-le avec une faible consommation de changer de contrat d'électricité et de gaz sans frais. La hausse des prix de l'énergie a fait craindre aux fournisseurs que des client-e-s pourraient contracter des contrats à prix fixe, pour ensuite les dénoncer lorsque les prix baisseraient à nouveau. Les fournisseurs auraient ainsi dû acheter l'énergie à prix fort pour ensuite la revendre à bas prix au moment de la rupture du contrat, générant des pertes importantes pour eux. »

## Fournisseur de substitution

En cas de défaillance d'un fournisseur d'énergie, BRUGEL s'attache à ce que les client-e-s puissent disposer de toutes les garanties du mécanisme de sécurité d'approvisionnement repris dans l'ordonnance. Ils ou elles sont invité-e-s à conclure un nouveau contrat de fourniture avec un autre fournisseur de leur choix. Entre-temps, la fourniture est assurée par un fournisseur de substitution (Engie Electrabel en RBC) aux conditions du contrat par défaut. « Si la résolution d'une telle défaillance devait se faire au travers d'une logique de marché, nous aboutirions inévitablement à des résultats socialement et économiquement inacceptables », explique Carine Stassen. « Ce constat impose dès lors la mise en place d'une réglementation robuste et équitable à même de protéger les intérêts des consommateur-rice-s. »

## Communication transparente

« En tant que régulateur bruxellois, notre mission consiste à accompagner les fournisseurs défaillants et les client-e-s victimes de cette défaillance. Nous devons également nous assurer que le fournisseur de substitution n'applique aucune mesure discriminatoire et informe correctement les client-e-s quant aux modalités de fournitures qui leur sont proposées », précise Karine Sargsyan, responsable du service juridique.

« Afin d'organiser la fourniture de substitution d'une manière optimale, il serait souhaitable que tous les acteurs impliqués communiquent d'une manière claire, transparente et dans un délai court. Cette communication devrait s'adresser avant tout aux client-e-s du fournisseur défaillant, mais également au régulateur. Un rapportage vers le régulateur devrait par la suite s'opérer pour permettre le suivi du bon déroulement de la procédure. »

## Étude comparative

En 2022, le régulateur bruxellois a rendu un avis finalisé sur les conditions d'application du régime de substitution en vigueur en Région de Bruxelles-Capitale. Sur la base d'une étude comparative et tenant compte de son expérience en matière de défaillance des fournisseurs, BRUGEL a ainsi proposé des pistes d'améliorations législatives sur le régime actuel de fourniture de substitution (lire également page 40).

De concert avec les deux autres régulateurs régionaux du pays (CWaPE et VREG), BRUGEL avait en son temps procédé à une analyse de ces conditions d'application afin de les faire évoluer au niveau national. Selon les trois régulateurs, la responsabilité de fournisseur de substitution devrait logiquement revenir aux GRD régionaux. « Désignés comme opérateurs pivots de la procédure, ces GRD devraient ensuite avoir la possibilité de sous-traiter cette mission à un ou plusieurs fournisseurs choisis via une procédure transparente et concurrentielle. »

## Fournisseur historique

En Région de Bruxelles-Capitale, la désignation du fournisseur historique (Engie Electrabel) comme fournisseur de substitution résulte en fait d'un règlement établi lorsque le marché a été libéralisé. « À l'époque, il était nécessaire de trouver des solutions pragmatiques et opérationnelles pour pallier les défaillances possibles des fournisseurs. Au regard du droit européen, il nous semble aujourd'hui injustifié



En tant que régulateur bruxellois, notre mission consiste à accompagner les fournisseurs défaillants et les client-e-s victimes de cette défaillance.

**Karine Sargsyan**  
Responsable du service Juridique  
et du service des Litiges

que le fournisseur historique puisse continuer à accueillir automatiquement les client-e-s des fournisseurs défaillants. Dans notre avis, nous insistons dès lors sur le fait que cette mesure ne répond plus aux dispositions européennes dans un marché libéralisé. Le Gouvernement de la RBC n'a pas encore donné suite », conclut Karine Sargsyan.



# 4

## CONSOLIDATION DES OUTILS POUR LE SECTEUR DE L'EAU

Compétente pour établir la méthodologie permettant de fixer le prix de l'eau en Région de Bruxelles-Capitale et pour approuver les propositions tarifaires qui en découlent, BRUGEL avait initié, dès 2021, une large réflexion destinée à assurer la bonne exécution des missions de service public et mettre fin à une situation de sous-financement des opérateurs de l'eau. À l'issue de cet ambitieux chantier mené dans un esprit constructif avec les deux opérateurs, le régulateur bruxellois s'est attaché en 2022 à veiller au bon déroulement des opérations en cours.

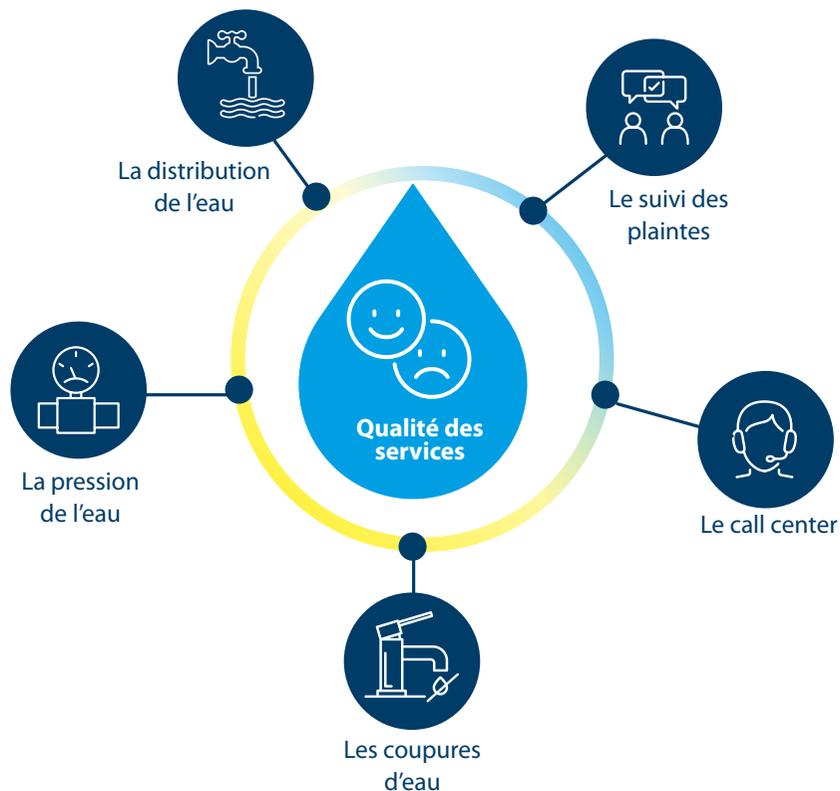


Afin de limiter le sous-financement dans lequel était cantonné le secteur de l'eau bruxellois depuis des années, BRUGEL avait ouvert en 2021 un vaste chantier avec VIVAQUA et HYDRRIA. Objectif : intégrer tous les coûts associés à l'approvisionnement et l'assainissement de l'eau pour proposer des tarifs en phase avec la réalité du terrain. À l'issue de ces ateliers, BRUGEL avait accepté une augmentation globale pour 2022 de 15 % des tarifs proposée par les opérateurs du secteur. Libérée de ce vaste chantier, BRUGEL s'est concentrée en 2022 sur la construction de modèles de reporting des coûts, l'analyse du plan de gestion de l'eau ainsi que sur les problèmes de facturation et la demande exceptionnelle d'augmentation tarifaire de VIVAQUA.

### Plan de gestion de l'eau

Selon l'ordonnance cadre eau de la Région de Bruxelles-Capitale, le plan de gestion de l'eau (PGE) doit organiser de façon intégrée et globale les défis liés à la gestion de l'eau en Région bruxelloise. Ce plan vise principalement à limiter les sources de pressions sur les masses d'eau bruxelloises pour améliorer leur état écologique. Ce plan comprend cependant aussi des objectifs tels que la favorisation de la récupération des coûts des services liés à l'utilisation de l'eau et dresse une liste d'action à poursuivre par les acteurs du secteur de l'eau. Dès lors, le Gouvernement bruxellois a sollicité l'avis de BRUGEL sur le projet de PGE 2022-27.





« Ce plan détermine grandement les plans d'investissement des opérateurs de l'eau », explique Farid Fodil Pacha, responsable du service Marché et Réseaux. « Toutefois, ce document devrait également reprendre les objectifs minimums de qualité des services que tous les acteurs du secteur de l'eau s'engagent à atteindre. Nous estimons, en effet, que la notion de service doit intégrer plusieurs aspects, dont la distribution de l'eau, pour tenir compte de la fréquence des coupures et du niveau de pression au robinet, le suivi des plaintes, la réactivité du call center de VIVAQUA, etc. Nous procédons déjà de cette manière

pour le secteur de l'énergie. En RBC, l'ordonnance fixe en effet le niveau minimum de qualité de distribution du gaz et de l'électricité. Via les plans de développement et le reportage sur la qualité des services, nous sommes en mesure de nous assurer que cette qualité est assurée, voire améliorée. Tenant compte de l'expertise de BRUGEL dans le suivi de la qualité de service pour l'électricité et le gaz, il y a lieu de doter BRUGEL des compétences pour le contrôle de la qualité des services des opérateurs d'eau », conclut-il.



Pour BRUGEL, le plan de gestion de l'eau devrait également reprendre les objectifs minimums de qualité des services que tous les acteurs du secteur de l'eau s'engagent à atteindre.

**Farid Fodil Pacha**  
Responsable du service Marché et Réseaux

### Intégration des coûts environnementaux et de la ressource dans la tarification

Afin de satisfaire aux orientations fixées dans l'ordonnance cadre eau, BRUGEL a entamé dès 2021 une réflexion sur l'intégration des coûts environnementaux et de la ressource (CER) dans la tarification de l'eau en Région de Bruxelles-Capitale. Exercice inédit, cette réflexion répond à un objectif de transparence, d'allocation juste et incitative des coûts entre opérateurs et usagers ainsi que de mise en place d'un signal-prix absolu. « Les objectifs de cette étude sont pluriels », précise Jérémie Van Den Abeele, responsable des aspects tarifaires. « Nous avons dans un premier temps tenté de définir les notions de coûts pour l'environnement et la ressource en eau, avec en corolaire ses implications en Région de Bruxelles-Capitale. Forts de ces constats, nous avons émis des pistes de réflexion sur la base des pratiques étrangères et des recommandations d'action pour les acteurs de l'eau. Cette réflexion devrait permettre une meilleure prise en compte de ces coûts spécifiques dans la future tarification. »



## Nouveaux tarifs de l'eau pour la période 2023-2026

Fin décembre 2022, VIVAQUA a introduit une demande auprès de BRUGEL afin de pouvoir augmenter le prix de l'eau. La demande de VIVAQUA a été motivée par l'augmentation imprévue de ses coûts suite à l'inflation actuelle (+ 9,7 % en 2022 ; +/- 6 % en 2023). Ces éléments, et dans une moindre mesure, les problèmes de facturation dont VIVAQUA souffre actuellement, ont pour conséquence que l'opérateur ne respectait plus les ratios financiers contractuels exigés par la Banque européenne d'investissement (BEI).

« Les tarifs de l'eau en 2023 augmenteront dès lors de 14,5 %. La hausse sera ensuite de 4,1 % en 2024 et de 2 % en 2025 comme en 2026 », précise Jérémie Van Den Abeele. BRUGEL attire cependant l'attention sur le fait que cette augmentation tarifaire n'élimine pas tous risques pour VIVAQUA de ne pas pouvoir répondre aux ratios financiers durant le reste de la période tarifaire. « Si cette situation devait se confirmer, la BEI pourrait demander à la Région de Bruxelles-Capitale de rembourser anticipativement une partie des emprunts contractés par VIVAQUA » précise-t-il encore.

### Besoins d'investissements et fragilité financière

Le régulateur a, en conséquence, tenu à alerter le Gouvernement bruxellois quant à la solvabilité fragile de l'opérateur de l'eau bruxellois en raison de sa structure bilantielle précaire. « Il est nécessaire de mener au plus vite une réflexion en profondeur sur le financement et la structure de coûts de VIVAQUA, et de manière plus large sur l'organisation du secteur de l'eau bruxellois », insiste Jérémie Van Den Abeele.

BRUGEL a également constaté une diminution significative des investissements prévus par VIVAQUA en 2023. Ces

sous-investissements ne pourraient être que temporaires. « S'ils devenaient structurels, nous avons prévu un mécanisme permettant de récupérer une partie de cette augmentation tarifaire afin de les réinvestir dans les investissements futurs. Nous réaffirmons ainsi l'importance que nous attachons à l'exécution des investissements primordiaux afin de garantir un réseau sûr et de qualité », conclut Jérémie Van Den Abeele.



Il est nécessaire de mener au plus vite une réflexion en profondeur sur le financement et la structure de coûts de VIVAQUA, et de manière plus large sur l'organisation du secteur de l'eau bruxellois.

**Jérémie Van Den Abeele**  
Responsable des aspects tarifaires

## Systeme de facturation en berne chez Vivaqua

Au mois de juin 2022, VIVAQUA a suspendu l'envoi des factures à ses client-e-s. En cause : des dysfonctionnements dans l'émission des factures d'acompte et de régularisation. « Ce problème de facturation était lié à des bugs de fonctionnement du nouveau système informatique destiné à gérer la clientèle de l'opérateur. En procédant à cette suspension, VIVAQUA voulait éviter l'envoi de factures erronées », explique Karine Sargsyan, responsable du service Juridique et du service des Litiges. « Lorsque VIVAQUA a repris l'envoi des factures, une partie d'entre elles se sont à nouveau avérées erronées » indique encore Karine Sargsyan. « La facturation a de nouveau été mise à l'arrêt durant plusieurs mois, ce qui a eu pour effet de fragiliser la situation de l'opérateur ».

Il est à noter que cette situation n'affectera aucunement la facturation exacte de la consommation enregistrée. « Vu les problèmes de facturation, certain-e-s usager-ère-s risquent de recevoir plusieurs factures en même temps, il est donc important de souligner que les usager-ère-s qui rencontreraient des difficultés de paiement peuvent demander un plan de paiement à VIVAQUA afin d'étaler les paiements sur plusieurs mois », précise encore Karine Sargsyan. « Nous recommandons par ailleurs aux usager-ère-s de bien vérifier leurs factures. »

5

## PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE ET HYDRIQUE

Afin d'assurer un accès à toutes et à tous un accès à l'eau et au marché de l'énergie, BRUGEL met les consommateur·rice·s au centre de ces préoccupations. Une attention particulière est également apportée aux client·e·s les plus vulnérables, qu'ils soient résidentiels ou petits professionnels. Outre des missions opérationnelles, comme l'octroi du statut de client protégé, BRUGEL continue à nourrir la réflexion sur les mécanismes de protection de ces ménages précarisés en discussion avec les différentes parties prenantes. Via les analyses détaillées qu'il met à disposition de tou·te·s, le régulateur bruxellois participe ainsi au défi qui consiste à garantir l'accès à l'eau et à l'énergie à tous les Bruxellois et Bruxelloises.



### Classes moyennes et PME fragilisées

Marquée par les aléas d'une crise énergétique<sup>1</sup> particulièrement sévère, l'année 2022 a vu les prix du gaz et de l'électricité augmenter de manière très forte en Belgique et plus largement en Europe. Cette volatilité très importante des marchés a même poussé les différents gouvernements ainsi que la Commission européenne à prendre différentes mesures pour soutenir les consommateur·rice·s.

« Du fait des modèles de calcul mis en place pour protéger les consommateur·rice·s les plus vulnérables, le prix du tarif social est resté relativement stable pour le gaz et a légèrement augmenté pour l'électricité », explique Carine Stassen, responsable du service des Affaires socio-économiques. « Par contre, les classes moyennes et les PME ont été lourdement impactées par ces augmentations. Cette crise a mis en évidence

la fragilité des PME et des indépendant·e·s, ainsi que la limite du cadre réglementaire les concernant. Au niveau de la clientèle protégée, nous avons noté une évolution notoire. En l'espace de quelques mois, le profil éligible au statut de client protégé a évolué pour devenir celui d'une personne pensionnée ou d'une personne seule qui travaille, avec des dettes de plus de 800 euros et sans historique d'arriérés. »

### Renforcement du statut de client protégé

À la suite de la flambée des prix de l'énergie, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a décidé de soutenir les consommateur·rice·s bruxellois·es et de permettre l'activation de la protection régionale pour un plus grand nombre, en rehaussant entre autres les plafonds de revenus donnant accès au statut de client protégé.

<sup>1</sup> Suite à la reprise économique post-COVID et aux contingences géopolitiques de la guerre en Ukraine.



Grâce à cette rehausse proposée par BRUGEL et soutenue par le Gouvernement, c'est pas moins de 80 % des ménages bruxellois qui peuvent être éligibles au statut.

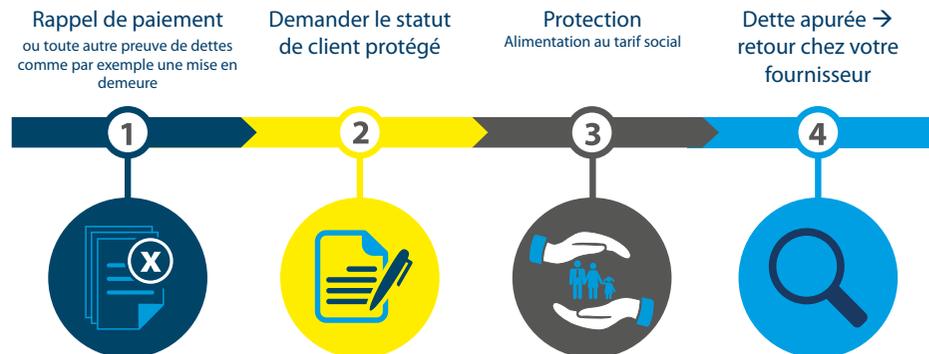
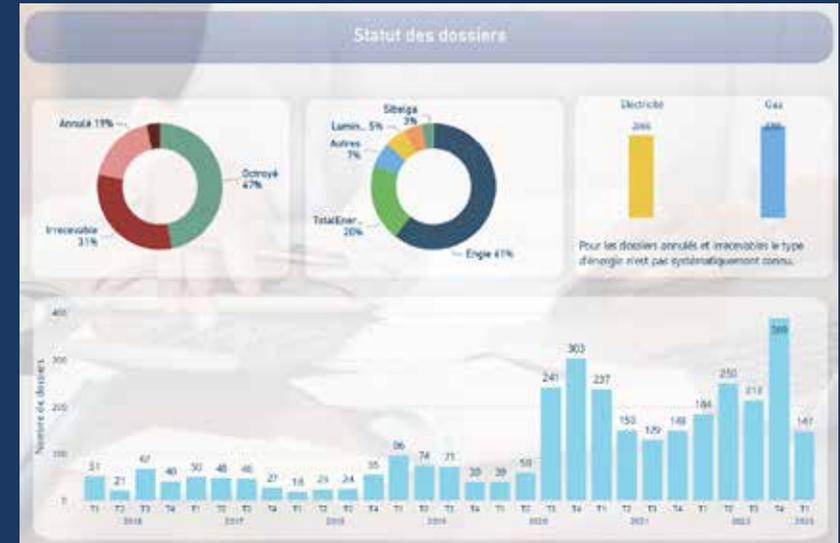
**Carine Stassen**  
Responsable du service Affaires socio-économique

« Grâce à cette rehausse proposée par BRUGEL et soutenue par le Gouvernement, c'est pas moins de 80 % des ménages bruxellois qui peuvent être éligibles au statut. Nous avons d'ailleurs constaté une très forte augmentation du nombre de demandes de dossiers au dernier trimestre 2022 », précise Carine Stassen. « En matière d'éligibilité, les critères ont également été modifiés afin de booster l'accès au statut. Depuis le 1er janvier 2023, les demandeur-euse-s ne doivent plus nécessairement avoir reçu de mise en demeure de la part de leur fournisseur d'énergie pour y prétendre. En effet, dès réception d'un premier rappel de paiement, ces personnes rentrent dans les nouvelles conditions. Comme un ménage sur deux reçoit au moins un rappel sur l'année en Région de Bruxelles-Capitale, l'éventail des bénéficiaires potentiels devrait s'élargir. »

Pour rappel, ce statut permet de bénéficier du tarif social et donc de diminuer le montant des factures. L'objectif étant de pouvoir payer la dette au fournisseur commercial sur la base d'un plan de paiement négocié. Pour bénéficier du statut, quatre conditions doivent être réunies : résider à Bruxelles, avoir une dette vis-à-vis du fournisseur actuel d'énergie, avoir reçu un rappel de paiement du fournisseur d'électricité et/ou de gaz (ou une autre preuve de dettes comme par exemple une mise en demeure), ne pas dépasser un certain plafond de revenus.

## Statistique « Client·e·s protégé·e·s »

En 2022, BRUGEL a continué dans sa démarche de rendre accessible ses données en proposant un tableau de bord « Client·e·s protégé·e·s » pour la période comprise entre 2016 à 2023. Ce document compact et lisible reprend différents chiffres relatifs aux demandes de statut de client protégé traitées par BRUGEL. Son format totalement digitalisé permet de visualiser, en quelques pages, les informations les plus pertinentes sur le statut : conditions d'éligibilité, nombre de dossiers traités, répartition des dossiers par tranche de revenus, dette moyenne, etc.



## Lutte contre la précarité hydrique

« Dans sa résolution de 2019 concernant l'accès à l'eau pour tous-tes les Bruxellois-es et la lutte contre la précarité hydrique en Région de Bruxelles-Capitale, le Parlement bruxellois a demandé au Gouvernement de mettre en place un groupe de travail composé de VIVAQUA et de différents acteurs de la lutte contre la pauvreté et l'endettement, dont BRUGEL. Ce groupe avait pour objectif de réfléchir à des mesures sociales ciblées pour tenter de remédier à la précarité hydrique », précise Carine Stassen.

### Mesures sociales

En 2022, BRUGEL a publié un avis relatif au projet d'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale portant sur l'exécution de certaines mesures sociales en eau. Dans ce document, BRUGEL a salué les avancées réalisées dans le domaine, notamment l'octroi d'une intervention sociale pour les bénéficiaires du BIM ainsi que l'activation de nouvelles aides concertées entre CPAS et VIVAQUA.

### Réserves d'usage

« Cependant, tout au long du processus, BRUGEL a émis différents points d'attention qui n'ont été que partiellement retenus », explique Carine Stassen. Le régulateur bruxellois a par exemple tenu à attirer l'attention sur l'absence de projection des coûts d'opérationnalité permettant une analyse globale de la mesure mais aussi sur les risques importants de non-recours au droit pour les bénéficiaires avec un compteur collectif et la non-éligibilité des locataires

de logements sociaux. « Concernant la décision de non-coupure, nous déplorons notamment l'absence de procédure de remplacement à la procédure existante de recouvrement judiciaire ainsi que le manque de fonds dédiés au financement des dettes. Dans le cadre de cette mesure, BRUGEL aurait souhaité bénéficier d'une analyse financière de l'impact de la mesure à court et moyen terme. »

### Fonds complémentaires

Pour les fonds complémentaires alloués aux CPAS, BRUGEL s'interroge également sur l'absence d'obligations des CPAS en matière de reporting et, de manière plus générale, sur l'absence de mention de l'organe indépendant de contrôle de l'utilisation de ces fonds.

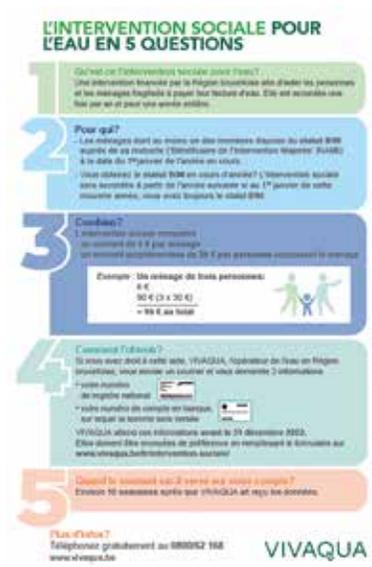
### Avancées sociales dans le domaine de l'eau

La majorité des ménages bruxellois ont vu leur facture d'eau augmenter en 2022. Pour un ménage de deux personnes, cette hausse a été de 15 % sur la facture annuelle, ce qui a représenté une augmentation d'un peu moins de 40 euros. Pour amortir son impact auprès d'une certaine catégorie d'usagers, cette augmentation tarifaire s'est accompagnée d'un ensemble de mesures sociales et de protection. Les ménages les plus précarisés ont ainsi pu bénéficier en 2022 d'une aide sociale financée par la Région de Bruxelles-Capitale.

Un quart de la population bruxelloise a été positivement impactée par cette mesure. Les ménages concernés ont ainsi vu leur facture d'eau baisser. « Cette intervention est destinée

aux ménages domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale dont au moins des membres bénéficie du statut BIM », explique Carine Stassen.

« L'intervention sociale mise en place en 2022 a globalement fonctionné », précise Carine Stassen. « Près de 60 % des ménages éligibles ont pu bénéficier du tarif social. Cependant, compte tenu de l'absence de facturation de VIVAQUA durant des mois (lire également page 35), aucun reporting n'a pu être réalisé. BRUGEL n'a donc pas pu mesurer si cette intervention sociale a bien rempli son rôle auprès de la population la plus vulnérable. »



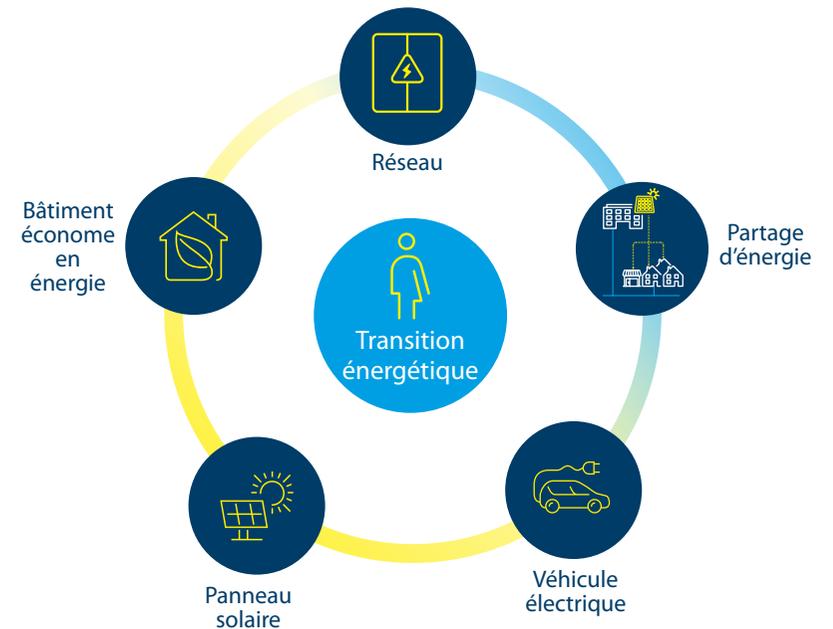
# 6

## DROIT DES CONSOMMATEUR· RICE·S

Avec les aléas de la crise énergétique, la digitalisation des processus et les évolutions techniques liées à la transition énergétique, le marché de l'énergie bruxellois se complexifie. Dans ce contexte, BRUGEL propose régulièrement des avis et conseils au Gouvernement afin de placer les consommateur·trices au centre des mesures réglementaire décidées par les autorités publiques.



« En matière de règlements techniques, le double objectif du régulateur bruxellois est de favoriser la transition énergétique tout en instaurant un rééquilibrage en faveur des consommateur·rice·s », explique Karine Sargsyan, responsable du service Juridique et du service des Litiges. « Pour pérenniser l'équilibre du marché de l'énergie, les client·e·s sont bien évidemment tenu·e·s de respecter leurs obligations. Mais le rôle du régulateur consiste également à veiller ce que les opérateurs du secteur respectent les leurs. Et c'est justement cet arbitrage que nous nous efforçons d'instaurer dans toutes les démarches que nous initions. »





En matière de règlements techniques, le double objectif du régulateur bruxellois est de favoriser la transition énergétique tout en instaurant un rééquilibrage en faveur des consommateur-ri-ce-s.

**Karine Sargsyan**  
Responsable du service Juridique  
et du service des Litiges

Pour le secteur de l'eau, la mission allouée au régulateur est sensiblement différente. BRUGEL dispose de compétences limitées (compétence tarifaire uniquement) sur un marché monopolistique. « Dans la lignée des actions et projets que nous avons initiés l'année dernière, BRUGEL a de nouveau veillé à ce que les opérateurs du secteur puissent s'inscrire dans une approche client. Cette prérogative reste l'un des grands défis que le secteur doit relever », précise-t-elle encore.

## Guide d'interprétation des obligations de service public

En tant qu'autorité chargée de veiller à la régulation dans les domaines de l'électricité et du gaz, BRUGEL dispose d'une compétence spécifique qui lui permet de contrôler les conditions générales appliquées par les fournisseurs dans leur contrat de fourniture d'énergie. Dans le cadre de cette compétence, BRUGEL avait pris l'initiative, en 2021, de réaliser un guide d'interprétation des obligations de service public à charge des fournisseurs. « Ce document, mis à jour en 2022 afin d'y intégrer toutes les nouvelles dispositions de protection des consommateur-ri-ce-s, permet aux fournisseurs présents sur le marché de vérifier la portée de leurs conditions générales », précise Karine Sargsyan.



## Modifications des conditions générales

Comme le prévoit l'ordonnance, BRUGEL demande aux fournisseurs à ce qu'ils lui communiquent de manière systématique les modifications qu'ils souhaitent apporter à leurs conditions générales ou qui sont induites suite à des nouvelles dispositions législatives. « Cette procédure présente un avantage indéniable », constate Karine Sargsyan. « Elle nous permet de mener un contrôle systématique de la

conformité des conditions générales des fournisseurs. En 2022, nos équipes ont ainsi analysé et approuvé toutes les conditions générales des fournisseurs. »

## Fourniture de substitution : protection renforcée pour les client-e-s

Au regard du régime de fourniture de substitution, BRUGEL a proposé au Gouvernement bruxellois quelques pistes d'améliorations quant à la protection des droits des client-e-s du fournisseur défaillant. Cet avis stipule notamment qu'en cas de défaillance d'un fournisseur, les contrats conclus avec les client-e-s deviennent caducs. Les client-e-s risquent dès lors des coupures de gaz et d'électricité intempestives. Pour éviter de telles interruptions de fourniture, BRUGEL conseille de préciser, dans le cadre légal, que le transfert de la clientèle est réglementé. Dans ce même ordre d'idée, BRUGEL considère que le droit de changement de fournisseur pour l'ensemble des client-e-s du fournisseur défaillant doit être préservé sans condition. En d'autres termes, les client-e-s doivent pouvoir sortir à tout moment du régime de fourniture de substitution.

## Fourniture par défaut

Le régime actuel bruxellois de fourniture de substitution prévoit que les conditions tarifaires de fourniture sont celles de la fourniture par défaut. Selon le régulateur bruxellois, cette approche présente plusieurs points d'achoppement. En pratique, le tarif par défaut n'existe pas pour les client-e-s professionnel-le-s et il ne concerne pas forcément des produits avantageux pour la clientèle résidentielle. Dès lors, l'application du tarif par défaut ne semble pas opportune.

Au regard du nouveau régime de fourniture de substitution proposé par BRUGEL, il conviendra de distinguer les conditions tarifaires lorsque le fournisseur de substitution est le gestionnaire du réseau de distribution (GRD) ou un fournisseur commercial. « Les tarifs de fourniture d'énergie par

le GRD sont fixés par l'autorité fédérale. Il en existe deux : le tarif social et le tarif maximum. Lorsque les client-e-s seront fourni-e-s par le GRD, c'est le tarif maximum qui devra être appliqué. Si cette mission est par contre déléguée à un fournisseur commercial, les conditions financières devront être approuvées par BRUGEL dans le cadre de la procédure de délégation », précise Karine Sargsyan, responsable du service Juridique et du service Litiges.

### Acomptes remboursables

Quant aux acomptes, il ressort de l'expérience des précédentes défaillances que, dans certains cas, un fournisseur dont le contrat d'accès est résilié continue à exister en tant qu'entreprise. Pour BRUGEL, ces entreprises doivent alors être tenues de rembourser aux client-e-s le trop-perçu des acomptes.

### Comparateurs de prix

En raison de la forte variabilité des prix de l'énergie et des différents paramètres d'indexation utilisés par les fournisseurs d'énergie, les quatre régulateurs ont pris conscience de la nécessité de revoir la méthodologie de calcul de leurs comparateurs de prix. Basés sur un modèle où le contrat fixe dominait avec des fluctuations de prix bien moindres, les montants estimés lors de la simulation pouvaient fortement varier par rapport aux montants qui étaient réellement facturés au consommateur. « En cette période de crise, il était important d'offrir aux consommateurs un outil qui propose le classement le plus fiable possible des offres des fournisseurs mais aussi et surtout des estimations qui reflètent le plus fidèlement possible le coût annuel attendu de chaque produit sur le marché », explique Carine Stassen, responsable du service des Affaires socio-économiques.

### Une méthodologie commune aux quatre régulateurs

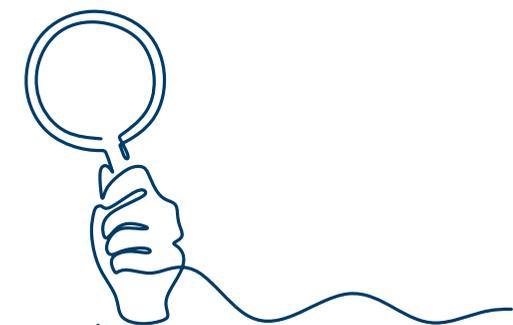
C'est pourquoi, fin 2022, le VREG, la CWaPE, BRUGEL et la CREG ont décidé d'utiliser une méthode uniforme pour calculer le coût annuel estimé des contrats d'électricité et de gaz naturel à prix variables. « Nous avons décidé d'un commun accord d'utiliser la méthode appliquée par le VREG depuis mai 2022. Cette méthode prend en compte les prix de l'énergie prévus pour les 12 prochains mois, sur la base des cotations disponibles sur les bourses de l'énergie pour des livraisons futures », précise Carine Stassen.

### Monitoring des prix

Le contexte de hausse des prix de l'énergie sur les marchés fin 2021 et les contingences géopolitiques observées à partir de février 2022 ont poussé les prix du gaz et de l'électricité à des niveaux extrêmement élevés tant sur le marché de gros que de détail. Afin d'évaluer l'impact de ces hausses sur les client-e-s et sur le marché, les trois régulateurs régionaux (BRUGEL, la CWaPE et le VREG) ont convenu avec l'ensemble des fournisseurs et la FEBEG (fédération des fournisseurs), que les requêtes et définitions de ce monitoring seraient communes pour les trois régions. « La méthode consistait à monitorer sur certains indicateurs sociaux l'impact de la crise : montant des dettes par mois, nombre de plans d'apurement, nombre de contrats, etc., ainsi que les ratios de contrats prix fixes et prix variables », explique Carine Stassen, responsable du service des Affaires socio-économiques.

### Méthodologie innovante

Via ce reporting, plusieurs informations stratégiques ont pu être collectées et analysées. Ces informations ont permis aux législateurs de prendre les dispositions adéquates pour pallier les effets de la crise. Ce monitoring a par exemple permis de déterminer que les montants des plans d'apurement des ménages bénéficiaires du tarif social (TSS) sont restés stables malgré la crise. « Les ménages TSS qui ont honoré leurs factures mensuelles dans les délais n'ont ainsi perçu aucun stress à l'arrivée de leur facture annuelle », confirme Carine Stassen. L'étude a également montré que les montants des factures énergie des ménages bénéficiaires du TSS étaient nettement moindres que ceux ménages résidentiels avec un prix variable. A contrario, il a été constaté, de mois en mois, une dégradation des conditions de paiement des petits professionnels.





Via le reporting réalisé, nous avons pu collecter et analyser plusieurs informations stratégiques, informations qui ont permis aux législateurs de prendre les dispositions adéquates pour pallier les effets de la crise.

**Carine Stassen**  
Responsable du service Affaires socio-économique

### Groupe de travail bruxellois

Dans la foulée de ces réunions, BRUGEL a coordonné à partir du 22 juin en Région de Bruxelles-Capitale une première réunion de travail avec les fournisseurs, les acteurs sociaux et le Cabinet du ministre Maron. « Lors de cette rencontre, les fournisseurs ont eu l'opportunité d'éclairer les analyses par des éléments qualitatifs : comportements des client·e·s suite aux augmentations de prix enregistrées, structures mises en place pour y répondre, etc. », précise Carine Stassen. « Quant aux acteurs sociaux, ces derniers ont pu faire remonter différents éléments d'incompréhension et de stress des ménages suite à ces augmentations de prix. »

BRUGEL a été particulièrement active lors des discussions et différentes mesures ont été adoptées à son initiative telles que le renforcement des mesures prises par les acteurs sociaux, la mise en place de dotations pour les PME et le renforcement du statut de client protégé (lire également page 36).

### Plaintes et litiges

Le service des Litiges de BRUGEL est un organe extrajudiciaire qui tranche principalement des litiges opposant les consommateur·rice·s bruxellois·es aux fournisseurs d'énergie, au gestionnaire du réseau de distribution Sibelga et aux opérateurs de l'eau. « Ces plaintes sont prises en charge dans un souci de traitement accéléré, transparent et gratuit des litiges », précise Karine Sargsyan, responsable du service des Litiges. « Notre service examine toutes les plaintes, en toute indépendance et impartialité vis-à-vis des acteurs concernés et des plaignant·e·s. Dans l'exercice de ses compétences, nous ne recevons d'instruction ou d'ordre d'aucune autorité et toutes nos décisions sont contraignantes pour les parties concernées. » En 2022, les litiges ont principalement concernés les plaintes en rapport avec les consommations litigieuses, la difficulté à obtenir des documents administratifs et certaines pratiques des fournisseurs. Plusieurs dysfonctionnements plus spécifiques ont également catalysé l'attention du service.

### Litiges dus au dysfonctionnement du MIG6

L'implémentation en demi-teinte de la nouvelle plateforme de données centralisée (lire également page 28) a perturbé le fonctionnement du marché de l'énergie en Région de Bruxelles-Capitale. Pour rappel, cette plateforme développée par ATRIAS est chargée de gérer le transfert des données entre les GRD et les fournisseurs. « Les problèmes informatiques rencontrés lors du lancement du MIG6 ont eu un impact direct sur des centaines de consommateur·rice·s bruxellois·es », explique Karine Sargsyan. « Certain·e·s ne sont pas parvenu·e·s à obtenir de nouveaux contrats car leur demande a pris des mois avant d'aboutir. D'autres ont éprouvé des difficultés lors de leur déménagement ou pour obtenir des factures de clôture. »

Suite à ces dysfonctionnements, les call centers des fournisseurs ont été pris d'assaut et sont rapidement devenus inaccessibles. Pour répondre au désarroi des consommateur·rice·s, le service des Litiges de BRUGEL a dû gérer des mesures d'urgences engendrées par des coupures injustifiées. Face à l'ampleur de la situation, ce service s'est également attelé à effectuer un important travail d'information auprès du public.

### Indemnisation en cas d'interruption de fourniture

Le service des Litiges de BRUGEL a poursuivi sa mission d'arbitrage quant à l'application des règles en vigueur et s'est penché plus particulièrement en 2022 sur le régime d'indemnisation en cas de coupure.

Dans son rapport 2021 sur la qualité des services et les pratiques non discriminatoires à l'égard des fournisseurs, le gestionnaire du réseau de distribution avait abordé la question des demandes d'indemnisation pour les interruptions de fourniture supérieures à 6 heures. BRUGEL avait alors émis des recommandations pour que le GRD fasse preuve de plus de proactivité envers les consommateur·rice·s. « En 2022, nous avons eu la satisfaction de constater que Sibelga avait tenu compte de nos précédentes remarques et s'est montré beaucoup plus proactif sur le dossier des demandes d'indemnisation suites aux coupures. Le GRD avait notamment multiplié les communications dans les zones concernées par ces interruptions. Résultat, plus de demandes d'indemnisation ont été enregistrés en 2022 », explique Farid Fodil Pacha, responsable du service Marché et Réseaux.



*Nous sommes convaincus qu'une indemnisation automatique par le GRD s'impose pour éviter le non-recours au droit.*

**Karine Sargsyan**

Responsable du service Juridique et du service des Litiges

BRUGEL étudie également la possibilité de mettre en place l'automatisation du processus d'indemnisation. Ce type de procédure permettra à l'ensemble des ayants droit de bénéficier de cette indemnisation, même sans la demander comme c'est le cas aujourd'hui. « *Nous sommes convaincus qu'une indemnisation automatique par le GRD s'impose pour éviter le non-recours au droit. Au regard du système actuel, nous constatons que le nombre de demandes d'indemnisation augmente, mais reste anormalement bas par rapport aux personnes qui sont réellement impactées par ces coupures chaque année* », ajoute Karine Sargsyan.

### Répartition des plaintes traitées et clôturées en fonction du type de procédure

