

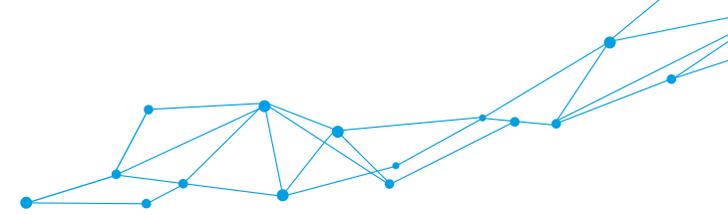


**Karine Sargsyan**  
Responsable du service  
juridique au sein de BRUGEL



Retrouvez l'entièreté de l'interview de Karine Sargsyan sur le site dédié au rapport annuel 2019. Karine revient plus en détail sur les nouvelles missions du GRD et l'arrivée des véhicules électriques mais également sur les dossiers juridiques qui ont marqué l'année 2019 ou encore le régime d'indemnisation et le RGPD.

## 4 Affaires juridiques



« À l'écoute des secteurs de l'énergie et de l'eau »

En 2019, le service juridique de BRUGEL s'est investi d'une mission générale de conseil auprès du gouvernement pour la mise en place de plusieurs projets majeurs : les modalités de fonctionnement de BRUGEL, la transposition du « Clean Energy Package » européen dans le cadre bruxellois, le rôle du GRD à Bruxelles, le développement des véhicules électriques, etc.

### MARCHÉS DE L'ÉLECTRICITÉ ET DU GAZ

#### En quoi a consisté votre travail de réflexion sur les modalités de fonctionnement de BRUGEL ?

**Karine Sargsyan :** En 2019, le service juridique de BRUGEL a intensément travaillé sur la définition de ses missions et de ses modalités de fonctionnement. Il s'est également concentré sur la compréhension de la notion d'indépendance au sein de l'organisation et a contribué à l'évaluation des ressources dont BRUGEL a besoin pour mener à bien ses missions.

#### Vous avez également évoqué la transposition du « Clean Energy Package » européen dans le cadre bruxellois. Qu'en est-il ?

**Karine Sargsyan :** Via le « Clean Energy Package », la Commission européenne a adopté plusieurs dispositions légales qui tracent l'avenir du secteur de

l'énergie dans tous les États membres. En matière de transition énergétique par exemple, la Commission européenne souhaite en effet que le consommateur devienne plus proactif et impliqué dans les processus de décision. Les outils pour qu'il puisse le devenir se mettent progressivement en place et concernent entre autres les communautés d'énergie.

La notion de communauté d'énergie a été l'un des sujets sur lesquels BRUGEL a débattu avec l'administration, le gouvernement et les acteurs du marché. L'idée étant de pouvoir transposer au mieux les textes européens au niveau bruxellois.

Au regard de ce « Clean Energy Package », le gouvernement et BRUGEL ont également tenté de déterminer les nouveaux rôles que le GRD SIBELGA est censé tenir dans le paysage énergétique bruxellois. Le régulateur a enfin mené une réflexion approfondie sur l'arrivée des véhicules électriques.

## Par rapport au régime des licences, comment avez-vous approché cette thématique ?

**Karine Sargsyan :** En 2019, une analyse de BRUGEL a révélé que le régime des licences était essentiel pour réguler le marché. Les équipes du service juridique ont dès lors mis en place un groupe de travail chargé de réfléchir sur la teneur des meilleurs critères pour l'octroi d'une licence, sur la mise à disposition d'outils de guidance à l'attention des fournisseurs et sur les modalités de suivi de ces mêmes fournisseurs. Les équipes ont réalisé un ambitieux travail d'analyse jurisprudentielle des décisions rendues à Bruxelles quant aux consommations frauduleuses ou sans contrat.

## Qu'en est-il du contrôle des conditions générales des fournisseurs ?

**Karine Sargsyan :** Fin 2018, BRUGEL avait obtenu la compétence du contrôle des conditions générales des fournisseurs. Dans ce domaine, BRUGEL a opté pour une approche didactique en réalisant un cahier pédagogique sur les obligations de service public des fournisseurs.

## Et quid de la révision des règlements techniques ?

**Karine Sargsyan :** Compte tenu de l'évolution rapide du marché, une analyse menée par BRUGEL a confirmé que la transformation du secteur de l'énergie devait impérativement être accompagnée par un règlement technique moderne. Pour finaliser la modernisation de cet outil, BRUGEL a dans cet esprit tracé une feuille de route qui s'étend sur trois ans.

## Le marché de l'énergie à Bruxelles est considéré comme tendu par les fournisseurs d'énergie. Et certains rivalisent d'imagination pour opérer des sélections parmi leurs clients mauvais payeurs ... Quelle parade proposez-vous pour contrer ces pratiques ?

**Karine Sargsyan :** Le service a analysé toutes les pratiques que déploient les fournisseurs du marché pour sélectionner et écarter certains profils de clients qui présentent des risques de non-paiement. Via des échanges avec certains fournisseurs, BRUGEL a clairement annoncé qu'elle veillait activement au respect des pratiques et de l'ordonnance.

## En 2019, BRUGEL a réalisé une étude sur la bonne application du régime d'indemnisation. Quelles conclusions tirez-vous de cette étude ?

**Karine Sargsyan :** L'ordonnance bruxelloise notifie qu'en cas de coupure d'électricité de plus de 6 heures, le GRD a l'obligation d'indemniser tous les clients qui ont été impactés par cette coupure. En 2019, BRUGEL a réalisé une étude sur la bonne application de ce régime d'indemnisation. A l'issue de cette enquête, il apparaît que seul 15 % des consommateurs ont activé leurs droits en 2019. Pour le raccordement des installations de gaz et des maisons unifamiliales, la situation s'est révélée encore plus problématique. Les retards avaient impacté 70 % à 75 % des raccordements programmés et aucun consommateur n'a été indemnisé. Au regard de cette enquête, BRUGEL a rappelé ses devoirs au GRD et suggéré que l'indemnisation puisse être automatisée (comme aux Pays-Bas ou en France), sans qu'il y ait nécessairement de demande de la part du consommateur.

## Quid de la procédure de fournisseur de secours ?

**Karine Sargsyan :** Depuis quelques années, BRUGEL et les autres régulateurs du pays tentent de mettre en œuvre une procédure efficace pour gérer une faillite ou une défaillance d'un fournisseur d'énergie. En 2019, de nouveaux cas de faillite de fournisseurs nous ont permis de fourbir les procédures établies pour gérer ces défaillances. Un avis rédigé avec l'ensemble des autres régulateurs est actuellement en consultation publique. BRUGEL soutient l'hypothèse que le GRD devrait avoir un rôle pleinement actif dans la gestion d'une faillite éventuelle.

*L'année 2019 a été pour BRUGEL une année d'analyses et d'études internes. Dans ce contexte, nos équipes ont abordé plusieurs thématiques et les résultats de ces réflexions seront rendus publics au cours de l'année 2020.*



*Afin d'optimiser la protection des usagers, BRUGEL s'emploie à prendre toutes les mesures possibles pour avancer dans ce dossier.*

## **Quelles ont été vos missions d'appui aux autres services?**

**Karine Sargsyan** : Compte tenu de la dimension transversale du « Clean Energy Package », la thématique a impacté de nombreux dossiers traités par BRUGEL. Pour le plan d'investissement, le service juridique a activement travaillé avec le service Marché et Réseaux qui coordonne les avis émis sur le sujet. Il a notamment analysé la compatibilité de l'activité de production de SIBELGA et collaboré avec le service tarifaire en veillant à motiver les aspects non discriminatoires des décisions. Le service a enfin collaboré avec le service des Énergies Renouvelables sur la définition du cadre de « projet innovant ».

## **SECTEUR DE L'EAU**

Pour le secteur de l'eau, le service juridique de BRUGEL s'est chargé en 2019 de plusieurs missions d'accompagnement concernant les modalités pratiques de fonctionnement et la mise en place d'un service de médiation.

## **Quel a été l'apport de votre service dans le traitement des dossiers concernant le secteur de l'eau en 2019 ?**

En 2019, BRUGEL a de nouveau initié des ateliers thématiques avec les collaborateurs de VIVAQUA afin de réfléchir à toutes les modalités pratiques de fonctionnement. Le régulateur a également adressé des courriers officiels à VIVAQUA en insistant sur la nécessité d'avancer sur l'adoption des conditions générales. Il a notamment constaté que l'utilisateur de l'eau n'est pas suffisamment protégé, notamment en matière de facturation. BRUGEL a enfin jugé que les dispositifs d'aide au paiement de la facture par l'utilisateur et que les missions du service des plaintes au sein de VIVAQUA et du service de médiation de l'eau au sein de BRUGEL n'étaient pas suffisamment clairs.