

Actions concertées avec les acteurs du marché

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

FORBEG

BRUGEL fait partie du FORBEG, le Forum des régulateurs belges d'électricité et de gaz qui réunit les quatre régulateurs du pays (BRUGEL, CREG, CWaPE et VREG). Six fois par an, ce forum réunit les présidents, directeurs ou administrateurs délégués des différents régulateurs lors de réunions plénières. Durant l'année, des groupes de travail réunissent également des experts qui traitent de problématiques spécifiques.

BRUGEL préside de longue date le groupe de travail Smartmetering tandis qu'elle a repris la présidence du groupe de travail Energies renouvelables depuis 2018. Les conseillers de BRUGEL participent activement aux autres groupes de travail permanents tels que : Électricité, Flexibilité, Gaz, Échange d'information et Europe. Par ailleurs, des discussions approfondies sur les questions du fournisseur de secours se sont poursuivies en 2019 et une consultation commune a été organisée. BRUGEL a également coordonné les efforts d'actualisation du formulaire de reprise des énergies indispensable en cas de déménagement.

ATRIAS

BRUGEL participe volontiers aux échanges menés au sein d'ATRIAS, la filiale commune des gestionnaires de réseaux de distribution. Les débats se tiennent à plusieurs niveaux : au sein du comité de marché (MIG6) qui réunit les décideurs des parties prenantes, aux comités de pilotage qui rassemblent les directeurs techniques ou dans les groupes de travail dédiés où experts et

spécialistes débattent de dossiers en cours. BRUGEL est conviée pour participer en tant qu'observateur au comité de marché et au comité de pilotage.

Rencontres fournisseurs

En 2019, BRUGEL a organisé l'une ou l'autre réunion avec l'ensemble des fournisseurs pour débattre de différents sujets : réflexions sur les pratiques commerciales des fournisseurs, marché de l'électricité verte, le fonctionnement du marché et les obligations de service public, le comparateur de prix (Brusim), etc.

Par ailleurs, BRUGEL rencontre les fournisseurs individuellement, à leur demande ou pour discuter de leur perception de l'état du marché ou pour faire le point sur leur licence de fourniture.

Réunions avec SIBELGA

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

Participation à la concertation État-Région

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

Collaboration avec le Service fédéral de Médiation de l'Énergie

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

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

Relation avec Bruxelles Environnement (BE)

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



Relation avec les acteurs sociaux

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

Contact avec les juges de paix

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

Consultations publiques

Dans ce même esprit de mieux comprendre les tenants et aboutissants des uns et des autres vis-à-vis des problématiques traitées, BRUGEL met en consultation publique ou restreinte ses projets d'avis ou études d'initiative, ainsi que les documents devant obligatoirement faire l'objet de consultation, comme la méthodologie tarifaire, ou plus nouvellement, les plans d'investissement. Ainsi, en 2019, trois consultations ont été

organisées. Celle sur les plans d'investissement de SIBELGA et ELIA a été accompagnée d'une séance d'information, ce qui a permis de générer plus d'interventions. BRUGEL compte faire un effort supplémentaire en veillant à disposer de notes de vulgarisation pour les rendre encore plus constructives.

Acteurs de l'eau

Avec les nouvelles compétences relatives au secteur de l'eau, BRUGEL a souhaité établir des relations fortes avec ces acteurs et a multiplié les contacts constructifs avec les opérateurs de l'eau et Bruxelles Environnement. En 2019, BRUGEL s'est donc attelée à mieux connaître les activités des opérateurs (Vivaqua et la SBGE) et les spécificités de leurs infrastructures en organisant 17 ateliers thématiques et 5 journées de visites de sites en RBC et en Région Wallonne.

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