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.

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

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.





Jérémie Van Den Abeele Responsable des aspects tarifaires chez BRUGEI



Compétence tarifaire

Conformément à l'ordonnance bruxelloise du 8 mai 2014, BRUGEL est compétente en matière de tarif de distribution de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale depuis le 1^{er} juillet 2014. De nouvelles missions concernant le secteur de l'eau, dont une relative au contrôle de la tarification de l'eau, sont devenues opérationnelles en 2018.

ÉLECTRICITÉ ET GAZ

Contrôle des soldes tarifaires de SIBELGA

Au regard de la mission que lui confie l'ordonnance bruxelloise du 8 mai 2014, BRUGEL a procédé en 2019 à l'exercice du contrôle des soldes régulatoires du gestionnaire du réseau SIBELGA. À l'issue de ce contrôle, BRUGEL a rejeté certaines dépenses considérées comme non justifiées et déraisonnables.



Pour plus de détails, retrouvez l'interview complète de Jérémie Van Den Abeele sur le site dédié au rapport annuel 2019 où il aborde également les coûts gérables et non gérables de Sibelga, le changement de modèle de régulation pour les tarifs de l'électricité et du gaz, mais également le coût vérité de l'eau

Mécanisme d'incitation

En 2019, BRUGEL a constaté que le gestionnaire du réseau SIBELGA avait tendance à optimiser le mécanisme d'incitation au détriment des tarifs, sans pour autant augmenter son efficacité. Compte tenu de la faible influence de BRUGEL sur certains coûts liés aux ressources humaines du GRD, le régulateur a également remis en question le mécanisme de négociation (commission paritaire) actuellement d'application pour le secteur de l'électricité et du gaz.

Soldes régulatoires importants

Fin 2018, les soldes cumulés s'élevaient à 123,3 millions d'euros pour l'électricité et 112,9 millions d'euros pour le gaz, dont plus de la moitié non encore affectés à certains projets. Pour la période 2020-2024, un montant de l'ordre de 45 millions d'euros a été affecté afin de lisser les coûts de distribution de l'électricité sur la période.

Gaz et transition énergétique

Durant l'exercice 2019, le régulateur bruxellois a notamment proposé d'évaluer certains mécanismes qui permettraient au gaz de financer une partie de la transition énergétique.

Approbation des tarifs de distribution

Tous les 5 ans, le contrôle et l'approbation des tarifs de distribution constituent une étape primordiale pour le service tarifaire du régulateur bruxellois. En 2019, BRUGEL a dans un premier temps validé les hypothèses structurantes des propositions tarifaires. Cet exercice a tenu lieu de prévalidation de l'ensemble des tarifs pour des prestations techniques comme la pose de compteurs, etc.

Baisse sensible et augmentation progressive

Lors de cet exercice d'approbation, BRUGEL a constaté qu'en électricité, l'enveloppe globale à couvrir par les tarifs affichait une baisse sensible entre 2019 et 2020, pour ensuite progresser sur toute la période 2020-2024.

Hausse modérée du budget tarifaire gaz

Pour le secteur du gaz, BRUGEL a également constaté une baisse du budget tarifaire de 107,2 millions d'euros entre 2019 et 2020, avec le maintien d'un tarif globalement stable durant cette période et une augmentation de +/- 2.5 % sur 5 ans.

Élaboration d'une feuille de route sur 5 ans

Pour optimiser l'encadrement budgétaire du GRD bruxellois, BRUGEL envisage d'élaborer une feuille de route sur 5 ans afin de définir clairement les objectifs poursuivis.

Communautés d'énergie et transition énergétique

En 2019, BRUGEL s'est penchée pour la première fois sur les questions tarifaires liées aux projets d'autoconsommation collective et de communautés d'énergie. Compte tenu du caractère innovant des projets, le régulateur souhaite bénéficier d'une liberté tarifaire basée sur un régime de dérogations.

Tarifs capacitaires

Depuis 2018, une partie des tarifs de distribution est désormais facturée en fonction des kilowattheures consommés, et une autre l'est sur base de la puissance de raccordement mise à disposition de l'utilisateur final. Pour la période 2020-2024, cette partie capacitaire couvre 20 % du tarif pour l'utilisation et la gestion du réseau de distribution basse tension.

Hausse des tarifs pour la moyenne tension (MT)

La suppression du prix plafond et du facteur de dégressivité ont eu des répercussions haussières pour les utilisateurs du réseau moyenne tension. Ces mesures tarifaires seront introduites de manière progressive (jusqu'en 2029) afin d'éviter une augmentation abrupte des tarifs.

SECTEUR DE L'EAU

Méthodologies tarifaires « eau »

BRUGEL a développé deux méthodologies tarifaires pour répondre aux besoins des deux opérateurs du secteur : VIVAQUA et SBGE. Au cours de cet exercice, BRUGEL a fixé un prix qui assure le financement pérenne de l'approvisionnement et l'assainissement de l'eau. Si le législateur considère que ces tarifs sont prohibitifs, il dispose de la possibilité de les rectifier via un subside ou de mettre en place des mesures sociales.

Modèle de régulation

En 2019, BRUGEL a défini un modèle de régulation qui va de 2021 à 2026. Ce délai s'avère nécessaire pour apprendre à connaître les acteurs du secteur et modifier au besoin les méthodologies. BRUGEL a ainsi effectué une analyse approfondie permettant de délimiter le périmètre d'activité des opérateurs et leurs besoins en investissements. Pour VIVAQUA, le besoin en investissement s'élèvera structurellement à plus de 100 millions d'euros par an, durant 20 à 25 ans. Comme les recettes actuelles ne sont pas suffisantes pour couvrir ces frais, une augmentation des tarifs devra assurer les investissements à venir.

Augmentation des tarifs

Selon les estimations de BRUGEL, les tarifs devraient augmenter d'au moins 20 % en

Région de Bruxelles-Capitale. Car si les besoins annuels en investissement correspondent approximativement aux amortissements pour l'approvisionnement, il n'en est pas de même pour l'assainissement et plus particulièrement pour l'activité de collecte des eaux usées.

Tarif social

La nécessité de réfléchir à la mise en place d'une protection sociale via un tarif social ou une autre forme est un réel besoin qui dépend du législateur.

Modification de la structure tarifaire

Pour les consommateurs, BRUGEL a proposé de modifier la structure tarifaire en la faisant passer de quatre à trois tranches et de revoir les conditions d'application de certains tarifs.

Indexation des tarifs 2020

Durant la période transitoire qui s'étend jusqu'à l'application effective des méthodologies tarifaires, l'ordonnance autorise une modification de tarif pour autant qu'elle soit justifiée au regard du coût vérité et des plans d'investissement des opérateurs. Pour un ménage de deux personnes consommant 35 m³/pers/an, l'application de l'adaptation tarifaire représenterait une augmentation globale de la facture annuelle d'eau de 2,24 %, soit 5,65 € TVAC ou moins de 0,5 €/mois par personne.





Karine SargsyanResponsable du service des
Litiges au sein de BRUGEL

2 Service des Litiges

« Soutenir et aider les consommateurs!»

Instauré par le législateur à la suite de la libéralisation du marché de l'énergie, le service des Litiges de BRUGEL est conçu comme un organisme de règlement extrajudiciaire de ces litiges.

Optimiser les processus et toucher plus de ménages

En 2019, BRUGEL a constaté une augmentation de 27 % des plaintes par rapport à 2018. Cette progression résulte principalement de la campagne d'information et de communication grand public qui a été initiée pour informer de l'existence de ce service.

Répartition des plaintes traitées et clôturées en fonction du type de procédure en 2019

Total	117
Demande d'avis traitée par BRUGEL	1
Médiation fédérale demande d'avis	3
Plainte directement traitée par BRUGEL	3
Médiation fédérale pour information	1
Service des Litiges de BRUGEL	99

BRUGEL a reçu 117 plaintes en 2019 contre 92 en 2018.

Les plaintes les plus récurrentes concernent les refus de faire offre de la part des fournisseurs, les facturations surestimées des consommations frauduleuses et les indemnisations non perçues.

Refus de faire offre de la part des fournisseurs

Certains fournisseurs se montrent très inventifs pour détecter, via des informations récoltées d'une manière douteuse, les clients qui présentent potentiellement des



Envie d'en savoir plus ? Retrouvez l'interview complète de Karine Sargsyan sur le site dédié au rapport annuel 2019 où elle revient plus exhaustivement sur les sujets phares de 2019. risques d'impayés. Ils utilisent également des méthodes administratives très ingénieuses pour ne pas devoir faire offre de contrat. BRUGEL considère qu'une telle pratique est un refus déguisé de faire offre.

Facturation des consommations frauduleuses

Les plaintes pour facturations surestimées concernent surtout les montants que réclame le GRD aux clients qui ont manipulé un compteur. Ce montant calculé au prorata d'une consommation estimée est alors contesté par l'utilisateur qui réfute les volumes considérés dans le calcul du montant forfaitaire.

L'addition peut devenir très salée lorsque SIBELGA répercute cette estimation sur plusieurs années. L'examen des plaintes a révélé d'autres points problématiques liées à ce régime qui seront repris par BRUGEL dans un avis dédié.

Intervention d'urgence

Lorsque l'on évoque le service des Litiges, d'aucuns considèrent que la mission de BRUGEL consiste à trier et traiter les plaintes. C'est littéralement réducteur! Les assistants chargés de gérer les plaintes sont confrontés en première ligne à des appels d'urgence qui induisent un gros travail d'interface.

Une mission à valoriser

Les membres du service, qui travaillent en première ligne, passent également énormément de temps à répondre à des questions sur le cadre légal, sur la protection du consommateur ou sur des problèmes techniques ... BRUGEL estime dès lors que cette charge de travail d'interface devrait être valorisée.





Carine Stassen
Responsable du service
Affaires socioéconomiques
au sein de BRUGEI



Affaires socioéconomiques

« Revoir le système de protection dans son ensemble! »

Parallèlement aux outils mis en place par l'État fédéral pour renforcer la protection des ménages (tarif social spécifique et Fonds énergie), le législateur bruxellois veille également à la protection des consommateurs résidentiels domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale. Pour permettre à tous les Bruxellois d'accéder au marché de l'énergie, le service des Affaires socioéconomiques de BRUGEL conseille le gouvernement et garantit le bon fonctionnement des différents leviers régionaux mis en œuvre.

En 2019, la protection du consommateur s'est encore appuyée sur les quatre piliers que sont l'obligation de faire offre pour les fournisseurs, les contrats de trois

> ans, l'octroi du statut de client protégé régional sur base volontaire et la décision d'un juge de paix pour résilier un contrat en cours.

> > Les ménages qui se sont retrouvés en fin de contrat durant la période hivernale ont en outre pu conserver leur alimentation et basculer automatiquement chez SIBELGA au tarif social.

Quel regard portez-vous sur la teneur de cette protection?

Carine Stassen : À la suite d'une analyse portant sur le cadre régulatoire et son impact sur le marché de l'énergie en RBC, BRUGEL a constaté que les mesures de protection régionale entravaient la dynamique concurrentielle du marché et se répercutaient malheureusement sur le client vulnérable.

Tous les indicateurs démontrent clairement la détérioration du marché de l'énergie et de la situation des clients les plus précarisés. Le fournisseur historique possède encore 65 % des parts de marché, le reste se répartissant entre quatre fournisseurs dont deux possédant moins de 5 % du marché. Parmi ces fournisseurs, trois acceptent encore les clients sans clauses additionnelles et proposent des offres sans conditions.

En quoi cette situation pénalise l'ensemble des consommateurs bruxellois ?

Carine Stassen: Beaucoup de ménages qui se retrouvent en fin de contrat, tributaires d'une dette énergétique ou en proie à une coupure de compteur à la suite d'une décision de justice de paix, ne parviennent pas à retrouver un autre fournisseur. Au-delà des ménages en situation de précarité, cette situation a des conséquences sur la totalité des ménages bruxellois.



Pour plus de détails, retrouvez l'interview complète de Carine Stassen sur le site dédié au rapport annuel 2019. Carine y aborde également le nouveau rôle de facilitateur pour Sibelga ainsi que l'état du marché en 2019.

Les fournisseurs qui se méfient du marché hésitent à proposer des offres alléchantes. Ce qui signifie qu'au niveau des offres globales du marché, les Bruxellois n'ont pas accès à celles qui sont les plus intéressantes ou les plus en adéquation avec leur profil de consommateur. Les bruxellois ont ainsi des tarifs de l'ordre de 20 % supérieurs à ceux proposés en région flamande. Les offres proposées en RBC pour les marchés de niche (fournisseur 100 % vert, offres pour véhicule électrique, ...) sont également fortement réduites par rapport à celles proposées dans les deux autres régions.

Ne faudrait-il pas changer de paradigme?

Carine Stassen: BRUGEL considère qu'à Bruxelles, la question de l'énergie est trop souvent abordée sous l'angle restreint des clients précarisés. La commission de régulation préconise ainsi de se focaliser sur le client résidentiel lambda afin qu'il puisse profiter d'un marché dynamique et des offres ciblées qui le concernent. Avec, en parallèle, la mise en place d'une protection proactive, ciblée et accompagnée pour les ménages les plus précarisés.

Que pensez-vous du limiteur de puissance?

Carine Stassen: En 2018, le gouvernement bruxellois avait imaginé (contre l'avis de BRUGEL) qu'il suffisait de supprimer le limiteur de puissance pour augmenter le nombre de clients protégés. En 2019, BRUGEL a constaté que le nombre de clients protégés n'avait progressé que de 10 %, que le nombre de coupures de compteurs électriques avait encore augmenté et que le montant des créances ouvertes chez les fournisseurs n'avait pas diminué. Pour BRUGEL, les procédures administratives pour bénéficier de cette protection sont trop lourdes et le système, trop compliqué à gérer, n'atteint pas sa cible.

Comme le limiteur de puissance (aujourd'hui supprimé) était le principal poste du budget des obligations du service public du GRD, BRUGEL propose de consacrer ces montants à d'autres actions plus utiles et de donner un nouveau rôle au GRD, en tant que « facilitateur du marché ». SIBELGA pourrait être vu comme un lien entre le fournisseur d'énergie et le client dans l'intérêt de ce dernier.

Logique sociale vs logique du marché

Carine Stassen : Selon BRUGEL, la logique sociale bruxelloise se confronte à la logique du marché de l'énergie car les fournisseurs ne disposent pas d'une vision claire des situations et ne peuvent dès lors anticiper leur risque. Avec un marché qui se réduit comme peau de chagrin, le risque est de disposer de trop peu de fournisseurs pour prétendre à un marché libéralisé. Et en 2019, le nombre de fermetures de compteurs pour cause de fin de contrat a été, pour la première fois, supérieur à celui des fermetures liées aux décisions de justice de paix.

BRUGEL préconise dès lors que le système de protection puisse évoluer et devenir plus dynamique en se concentrant sur les clients en difficulté, que ce soit de manière temporaire ou structurelle. Fort de ce constat, BRUGEL souhaite également la mise en place d'une automatisation de la protection pour tous les bénéficiaires du tarif social.

Pourquoi remettez-vous en cause le recours à la justice de paix ?

Carine Stassen: En préconisant la conciliation préalable plutôt que le recours à la justice de paix, BRUGEL est convaincue de pouvoir assurer une meilleure protection des personnes vulnérables. Son ambition est d'inventer un nouveau système via l'automatisation de la protection et du client protégé proactif, alimenté par le gestionnaire du réseau et suivi en guidance sociale par le CPAS. Fin 2019, la commission de régulation a remis un avis en ce sens et rédigé des mesures à proposer au gouvernement.

En 2019, vous avez retravaillé le document national de reprise des énergies. Pourquoi ?

Carine Stassen: En collaboration avec le service communication de BRUGEL, le service social s'est attaché à revoir et clarifier le document fédéral de reprise des énergies en proposant deux documents distincts et abordables pour le commun des consommateurs. Le premier est destiné aux clients conventionnels tandis que le second s'adresse aux clients qui possèdent des panneaux photovoltaïques. Ce document permet en fait d'assurer sans heurt la transition entre l'ancien et le nouvel arrivant dans un logement.

En 2019, le Fonds fédéral gaz et électricité a vu son financement diminuer. Comment BRUGEL a-t-elle réagi?

Carine Stassen : En 2019, BRUGEL a participé à une étude sur le Fonds fédéral gaz et électricité qui alimente les CPAS. Comme les montants alloués à ce fonds sont en diminution constante, certains CPAS de la Région ne disposaient plus des moyens nécessaires pour acquitter les factures des ménages précarisés. L'étude a été très bien acceptée au niveau du gouvernement qui a promis une indexation à court

terme.

BRUGEL • Rapport annuel 2019 13



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.



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 État 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. 16 BRUGEL • Rapport annuel 2019

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'usager 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'usager 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.

5 Marché et Réseaux

« Pour une adéquation entre les exigences du marché et le développement des réseaux! »

Le service Marché et Réseaux s'est chargé de l'encadrement technique des réseaux d'électricité et de gaz, la supervision du marché de fourniture d'électricité et de gaz, la mise en œuvre du marché de la flexibilité. Pour le secteur de l'eau, il s'est chargé de la mise en œuvre des audits sur le fonctionnement du secteur et de la contribution aux autres missions de BRUGEL (contrôle des tarifs et élaboration des conditions générales de vente).



Pour assurer le suivi de la gestion technique des réseaux d'électricité et de gaz, BRUGEL étudie chaque année les projets de plans d'investissement du gestionnaire du réseau de distribution (GRD) et du gestionnaire du réseau de transport (GRT), les rapports sur la qualité des services des gestionnaires ainsi que certaines missions de service public du GRD (éclairage public, sécurité des installations intérieures gaz et conversion des réseaux de gaz).

Transition énergétique

La transition énergétique est le thème qui a guidé et guidera dans les années à venir la réflexion menée par BRUGEL sur le développement et la gestion des réseaux. Cette transition énergétique concerne l'ensemble des objectifs que la Région de Bruxelles-Capitale se fixe au regard de l'ambition européenne d'atteindre la neutralité carbone en 2050.

Compteurs intelligents et mobilité alternative

BRUGEL a lancé une analyse d'opportunités économique, environnementale et sociale pour le déploiement des compteurs intelligents et recommande, après une phase transitoire de préparation et d'analyse, un déploiement progressif et complet de ceux-ci. Pour les véhicules électriques BRUGEL a plaidé pour le développement d'une vision régionale intégrée sur la question.

Dans cet esprit, le régulateur a contesté le bien-fondé du projet d'installation de 50 bornes par SIBELGA.



Farid Fodil-Pacha
Responsable du service
technique Marché et
Réseaux au sein de BRUGFI



Envie d'en savoir plus ? Retrouvez l'interview complète de Farid Fodil Pacha sur le site dédié au rapport annuel 2019 où il revient plus exhaustivement sur chaque thématique.

Cadre réglementaire

Dans le cadre des règlements européens imposant les « Grid Codes » (codes de réseau) européens sur le raccordement des productions décentralisées et des raccordements de certaines installations clients, BRUGEL a approuvé en 2019 une série d'exigences techniques liées à ces règlements.

Modifications des règlements techniques

En 2019, SIBELGA a introduit une série de modifications quant aux règlements techniques. Un des principaux aspects de ces modifications a concerné leur proposition de tarif forfaitaire pour le renforcement des raccordements collectifs. Avec l'arrivée des véhicules électriques, BRUGEL estime que le cadre légal doit maintenant évoluer afin de favoriser l'installation des compteurs intelligents et l'instauration de communautés d'énergie capables d'assurer une gestion rationnelle de la capacité.

Clean Energy Package

Proposé par l'Europe, le « Clean Energy Package » vise le plein développement de la transition énergétique. Pour booster cette dynamique et intégrer différentes solutions innovantes, l'Europe entend désormais placer le client au centre du débat. Il devra être en mesure de vendre et d'acheter de l'énergie, valoriser sa flexibilité, disposer de tarifs dynamiques, bénéficier d'un compteur intelligent, etc.

Plans d'investissements

En 2019, BRUGEL a organisé une consultation publique des projets de plans d'investissement électricité et gaz du GRD (SIBELGA) et du GRT (ELIA). Le régulateur a constaté que les montants proposés dans le plan d'investissement électricité avaient sensiblement augmenté à cause de

l'accroissement des coûts (de l'ordre de 20 à 30 %) des travaux. Et que les investissements sur le réseau gaz avaient diminué par rapport aux trois dernières années.

En vertu des dispositions de l'article 24te de l'ordonnance électricité, BRUGEL a enfin estimé que le remplacement des compteurs A+/A- existants ne pouvaient se faire qu'après évaluation préalable. Mais que SIBELGA pouvait par contre installer des compteurs intelligents non communicants pour les prosumers, les nouveaux raccordements (nouveaux bâtiments et rénovation importante) et les véhicules électriques.

Sécurité et qualité d'alimentation du réseau de gaz

Depuis plusieurs années, les indicateurs montrent une amélioration régulière de la qualité de la fourniture en gaz. BRUGEL a également épinglé le nombre relativement réduit de fuites et d'incidents survenus sur le réseau en 2019. Le seul stress hypothétique en matière d'approvisionnement découlerait en fait d'un problème de tremblement de terre au Pays-Bas – pays qui fournit Bruxelles en gaz – dû à l'exploitation des gisements du gaz pauvre.

Sécurité et qualité d'alimentation du réseau d'électricité

En dehors de certaines situations ponctuelles, le réseau de distribution d'électricité disposait en 2019 d'une réserve de capacité importante. Pour assurer la pérennité de cette sécurité d'approvisionnement, BRUGEL recommande que le GRD puisse prévoir des mesures de gestion de la demande (en anticipant notamment l'arrivée des voitures électriques) afin d'éviter l'augmentation ou le remplacement des capacités.

Régulation incitative

BRUGEL a clôturé en 2019 la mise en œuvre du nouveau système de régulation incitative sur les objectifs du GRD. Ce processus en plusieurs étapes consiste à définir les missions, élaborer les indicateurs, fixer les seuils de ces indicateurs, établir des trajectoires de performance, etc.

En 2019, le service a fixé la liste définitive des indicateurs de performance du GRD pour ces trois principales missions. Fin 2019, il a proposé la liste définitive de ces indicateurs et leurs trajectoires de performance jusqu'en 2024. Il a également présenté un système de bonus/malus propre à chaque indicateur.

Gestion du réseau d'éclairage public

Concernant les missions relatives à l'éclairage public, le programme 2020 met en évidence une augmentation du budget par rapport au programme 2019 de l'ordre de 16 %. Celle-ci s'explique principalement par la prise en compte des projets IT conformément à la nouvelle méthodologie tarifaire, mais également à l'augmentation des coûts des sous-traitants.

Usage Now



2. SUPERVISION DU MARCHÉ DE FOURNITURE DE GAZ ET D'ÉLECTRICITÉ

Octrois et retraits de licences de fourniture

En 2019, BRUGEL a ainsi octroyé deux licences gaz supplémentaires et retiré la licence d'électricité au fournisseur Uniper. Seuls 18 fournisseurs d'électricité et 16 fournisseurs de gaz sont réellement actifs sur le segment professionnel, et seulement 6 pour les particuliers.

ENECO a été rachetée en 2019 par MITSUBISHI CORPORATION et CHUBU. Après son rachat en 2018 par le groupe TOTAL, toutes les offres du fournisseur POWEO ont été transférées chez LAMPIRIS.

ATRIAS

En juin 2019, une procédure de conciliation a été initiée entre ATRIAS et le prestataire IT pour que la mise en production de la plateforme puisse être opérationnelle en septembre 2021. Comme la plateforme ne propose pas de solutions performantes pour répondre aux enjeux de la transition énergétique, BRUGEL estime qu'il sera probablement nécessaire de développer des solutions complémentaires.

3. MISE EN ŒUVRE DES PRODUITS DE FLEXIBILITÉ D'ELIA

Gestion des données de comptage de la flexibilité

En 2018, les nouvelles ordonnances électricité et gaz avaient accordé à SIBELGA la compétence de la gestion des données de comptage de la flexibilité. En 2019, BRUGEL a contrôlé l'application de cette nouvelle ordonnance et épinglé certaines lacunes.

Certaines définitions, comme celle de fournisseur de flexibilité ou de gestion de la demande par exemple, n'étaient pas compatibles avec celles proposées aux niveaux fédéral ou européen. L'ordonnance qui avait accordé une nouvelle mission de gestion des données de comptage au GRD avait oublié ELIA en tant que gestionnaire du réseau de transport régional.

Secteur de l'eau

Audit du secteur

En 2019, BRUGEL a réalisé une analyse générale du secteur avant de mettre en œuvre des audits spécifiques sur les politiques d'« Asset Management » et sur la qualité des services des opérateurs du secteur.

Oualité des services

L'étude générale a permis de définir des pistes d'amélioration liées au taux de réponses du centre d'appel téléphonique, à l'enregistrement des plaintes, à l'amélioration des transferts de données, à la révision du processus de recouvrement des factures et à l'optimisation des tournées de relevé des consommations. BRUGEL a lancé en 2019 un audit spécifique pour identifier, sur la base de l'état des lieux et des bonnes pratiques, des recommandations et des indicateurs de suivi pour la mise en œuvre des services de qualité aux usagers de l'eau.

Asset Management

L'analyse a permis de constater des lacunes en matière d'« Asset Management » et relevé que le réseau d'assainissement et les collecteurs appartenant à VIVAQUA souffraient d'un sous-investissement historique.

BRUGFL a décidé de lancer un audit sur la politique d'« Asset Management » des opérateurs qui couvre les premières lacunes identifiées et qui impacte la qualité de certains services rendus aux usagers de l'eau.



Régis LambertResponsable Énergies renouvelables au sein de BRUGEL

Envie d'en savoir plus?
Retrouvez l'interview complète de
Régis Lambert sur le site dédié au
rapport annuel 2019 où il revient plus
exhaustivement sur chaque question.

6

Promotion des énergies renouvelables

« Gérer et anticiper les évolutions du marché des énergies renouvelables ! »

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.

ACTIVITÉ DU MARCHÉ

Quelles ont été les tendances au niveau du parc de production en 2019 ?

Régis Lambert: Au niveau du parc de production, le nombre de dossiers qui sont parvenus à BRUGEL en 2019 a plus que doublé par rapport à 2018. Soit 1 300 dossiers introduits en 2019, contre 600 en 2018. Fin 2019, le régulateur a ainsi répertorié quelque 6 000 installations toutes technologies confondues (5 730 installations photovoltaïques et 270 installations de cogénération). En 2019, plus de 22 MWc (mégawatt-crête) de nouvelles puissances ont été installés en Région de Bruxelles-Capitale pour la production d'énergie solaire photovoltaïque.

Quelle a été l'activité du marché en 2019 ?

Régis Lambert : BRUGEL a réalisé les transactions de 320 000 CV (contre 577 000 CV en 2018) pour un montant total de 57,9 millions d'euros. En 2019, le prix moyen du CV s'élevait à 94,8 euros. Le montant de ces transactions illustre l'activité du marché durant la période retour quota 2019.

Que penser du retour quota en 2019?

Régis Lambert : Le quota de certificats verts s'est élevé à 9,2 % de toute l'énergie fournie en Région de Bruxelles-Capitale, soit 450 526 CV (contre 432 099 CV en 2018) à rendre par les fournisseurs d'énergie pour le 31 mars 2020.

SOUTIEN À LA PRODUCTION

Quels mécanismes de soutien ont été proposés en 2019 aux Bruxellois ?

Régis Lambert: Les prosumers bruxellois, qui ont une installation photovoltaïque d'une puissance inférieure ou égale à 5 kWc, perçoivent 3 certificats verts (CV) par MWh produit (soit 300 euros par MWh produit). En 2019, le gouvernement a demandé à BRUGEL de revoir le calibrage de ce soutien pour qu'il corresponde mieux à la réalité du marché. Tenant compte de cette nouvelle donne, BRUGEL a suggéré une baisse de soutien allant de -17 % pour la catégorie la plus petite jusqu'à -42 % pour la plus grande.



En 2019, vous avez lancé une étude sur le système certificat vert, qu'en est-il ressorti?

Régis Lambert : En 2019, BRUGEL a missionné la société d'audit PwC pour la réalisation d'une étude qualitative sur le système certificat vert (CV) en cours. Ce bureau de consultance a proposé deux options d'évolution du système. Une solution intra-système qui préserve et améliore l'existant et une solution extra-système qui préconise un changement radical en termes de soutien. Dans ses conclusions, PwC préconise de ne pas changer de système mais de tenter de l'optimiser.

En matière de CV et de GO, l'incinérateur bruxellois bénéficiait d'un montant forfaitaire quant à l'incinération des déchets organiques en vue de produire de l'électricité verte. La situation a-t-elle évoluée en 2019?

Régis Lambert : Courant 2019, BRUGEL a finalisé une analyse concernant le pourcentage organique de l'électricité verte produite par l'incinérateur de Bruxelles. Comme l'incinérateur perçoit actuellement près d'un quart des CV octroyés de manière forfaitaire par la Région (entre 110.000 et 120.000 CV et GO par an), cette étude va indubitablement modifier le nombre de certificats verts (CV) et de garanties d'origine (GO) octroyés.

TRAÇABILITÉ DE L'ÉLECTRICITÉ CONSOMMÉE (GARANTIES D'ORIGINE)

Quelles mesures avez-vous prises en 2019 pour garantir la tracabilité des garanties d'origine (GO)?

Régis Lambert: La GO qui concerne uniquement l'énergie électrique sera à terme étendue au biogaz et à d'autres énergies comme la chaleur verte ou l'hydrogène. L'AIB (Association of Issuing Bodies) a acquis une telle expérience avec les GO électriques qu'il semble évident pour BRUGEL de lui confier la gestion de ces énergies. En 2019, le système qualité de l'AIB a effectué au sein de BRUGEL un audit qui s'est avéré concluant.

INTÉGRATION DES INSTALLATIONS DES ÉNERGIES RENOUVELABLES

Quid de la fin du principe de compensation sur la partie coût du réseau?

Régis Lambert : En 2018, BRUGEL avait décidé de reporter la fin de compensation sur les frais du réseau jusqu'à l'entrée en vigueur du MIG6. Comme le MIG6 a été reporté en permanence, BRUGEL a décidé de ne plus lier la fin de la compensation à ce projet. Et en juillet 2019, BRUGEL a validé le fait que cette compensation prendrait fin en janvier 2020.

Comment êtes-vous parvenu à gérer les projets innovants de type communautés d'énergie sans disposer des outils législatifs nécessaires?

Régis Lambert: En juin 2019, BRUGEL a activé la possibilité - via l'ordonnance - de déroger aux règles de marché et aux règles tarifaires pour gérer des projets innovants de type communautés d'énergie. L'interprétation volontariste de cet article a permis de mettre en place un cadre dérogatoire (« regulatory sandbox »). Compte tenu des caractéristiques urbanistiques propres à Bruxelles, ces projets sont essentiels pour le développement des énergies durables et la transition énergétique. Avec ce type de formules, les particuliers qui ne

disposent pas de toitures peuvent intégrer un projet commun d'installation de panneaux photovoltaïques.

Comment comptez-vous intégrer ces concepts dans votre cadre structurel?

Régis Lambert : Le défi consistera à rédiger un texte qui soit suffisamment simple et lisible. C'est un changement de paradigme qui va également demander un gros investissement en termes de communication si l'on veut que ces opportunités dépassent le cercle de quelques initiés. Il faut à ce niveau éviter un clivage entre consommateurs « avertis » ou non.

GESTION INTERNE

Comment s'est déroulé le lancement de votre extranet?

Régis Lambert : Le nouvel extranet initié par BRUGEL permet désormais une gestion plus dynamique et plus sécurisée des certificats verts par les utilisateurs. Les transactions de vente sont également effectuées sans passer par de multiples étapes intermédiaires comme c'était le cas précédemment. Après la mise à disposition d'un volet adressé uniquement aux fournisseurs et traitant des garanties d'origine début 2019, toutes les parties prenantes (fournisseurs, prosumers, etc.) ont pu bénéficier pleinement de cet outil et les retours sont globalement positifs.

Comment estimez-vous la manière dont votre service s'acquitte de ses missions?

Régis Lambert : BRUGEL a procédé à une analyse interne pour jauger la qualité d'exécution de ses missions et mettre en relation les tâches à exécuter avec les ressources dont l'organisation dispose. Cette analyse a abouti à des embauches et à la mise en œuvre d'un processus de recrutement de deux conseillers énergies renouvelables supplémentaires. L'un dédié au système de soutien et un autre à la traçabilité. Entre novembre 2018 et janvier 2020, l'effectif du service est passé de 3 à 7 personnes.