

The background is an aerial photograph of Brussels, Belgium, showing a dense urban landscape with various residential buildings, green spaces, and a clear blue sky. Overlaid on the center is a large circular graphic composed of several concentric rings in shades of yellow, light blue, and dark blue. Inside the white center of this graphic, the title is written in bold, blue, uppercase letters, with each line of text contained within a yellow rectangular highlight.

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



En 2021, 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 **Nouveaux tarifs et nouvelle protection pour le secteur de l'eau**
- 5 **Précarité énergétique et hydrique**
- 6 **Droits des consommateur·rice·s**



1

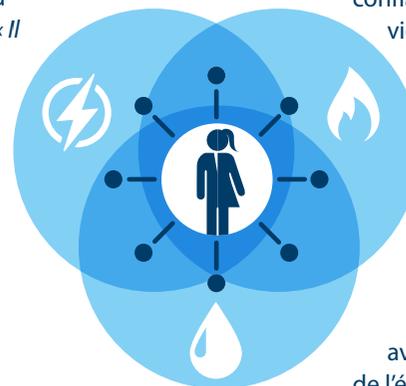
TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Afin d'agir pour un avenir « décarboné », le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a choisi d'articuler son Plan Énergie-Climat 2030 autour de deux grands axes : favoriser les économies d'énergie partout où c'est possible et recourir aux processus de production d'énergie les plus efficaces et les moins polluants. Au sein de BRUGEL, cet impératif de transition énergétique a favorisé la mise en œuvre d'une stratégie transversale qui apporte à la Région des réponses pour faire face aux défis climatique et énergétique, tout en répondant aux attentes légitimes des Bruxellois-e-s. Durant l'exercice 2021, cette stratégie a mobilisé les équipes de nos différents services.



Une nouvelle approche « customer-friendly »

« Dans la vision future du marché de l'énergie et notamment de la transition énergétique, le consommateur se transforme en 'consomacteur' », explique Karine Sargsyan, responsable du services Juridique et du service des Litiges au sein de BRUGEL. « Il devient la figure centrale de ce marché, alors qu'il n'était jusqu'à présent qu'un participant passif. Pour que les consommateurs puissent endosser ce rôle de client actif, les autorités publiques et le régulateur ont un rôle à jouer. »



Informier et former

Le rôle de BRUGEL consiste à informer et à former les citoyens. Le régulateur remplit notamment cette mission via ses avis, conseils et communications qu'il publie régulièrement. Il doit également veiller à instaurer la confiance par la stabilité et la clarté des règles en vigueur. « Le marché de l'énergie, qui à la base est déjà très complexe, a tendance à se complexifier encore », souligne-t-elle aussi. « Et c'est la simplicité que nous pouvons apporter dans la mise en œuvre des règles qui va favoriser l'adhésion des citoyens et leur participation à la transition énergétique. »

BRUGEL souhaite également développer une vision à long terme sur la transition énergétique avec les différentes parties prenantes du marché de l'énergie.

Révision des niveaux de soutien

Si 2020 a été une année exceptionnelle en matière de développement du potentiel solaire de la Région de Bruxelles-Capitale (RBC), 2021 s'est avérée moins prolifique. « En septembre 2020, notre service a proposé au Gouvernement d'abaisser le niveau de soutien au secteur photovoltaïque », explique Régis Lambert, Adjoint et anciennement responsable du service des Énergies renouvelables. « Cette proposition a été retenue et actée en janvier 2021. Dans le même temps, un arrêt de la Cour constitutionnelle a contesté la légitimité du décret flamand sur les compteurs qui tournent à l'envers. Cette décision a eu des répercussions indirectes en RBC, notamment du côté des consommateurs qui font preuve d'une certaine défiance à l'égard du système. »

Dans la foulée, les effets de la crise du Covid et le contexte macro-économique mondial (pénurie des matières premières, augmentation du prix de transport, etc.) ont également modifié la donne : pour la première fois dans l'histoire du photovoltaïque bruxellois, le coût des installations a sensiblement augmenté. « Tous ces éléments réunis expliquent pourquoi le nombre d'installations a baissé. On est alors passé de plus de 70 MW installés en 2020 à environ 10 MW en 2021 », souligne Régis Lambert. « De plus, alors que depuis plus de 10 ans toutes nos projections avaient été établies en fonction d'une baisse régulière des coûts d'installation, nous avons dû revoir notre copie et reconsidérer le niveau de soutien accordé au secteur. »

BRUGEL a alors fait une proposition de modifications des coefficients multiplicateurs. À la suite de cette dernière, un arrêté a été promulgué en 2021, confirmant une hausse du taux d'octroi pour le photovoltaïque. Ce nouveau régime de soutien est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2022 et devrait relancer le secteur.

Création de coefficients multiplicateurs pour le BIPV

Parallèlement à la proposition pour les coefficients multiplicateurs appliqués au photovoltaïque, BRUGEL a proposé de créer des coefficients multiplicateurs pour le BIPV (Building Integrated Photovoltaics - photovoltaïque intégré au bâtiment). La proposition cadre parfaitement avec la volonté du Gouvernement d'affiner le soutien à ce secteur de niche, via notamment le mécanisme des certificats verts. Soumise à consultation publique fin 2020, cette proposition vise à compléter le cadre légal existant.

« En RBC, le photovoltaïque intégré au bâtiment est l'un des principaux créneaux d'énergie renouvelable, après le photovoltaïque classique », précise encore Régis Lambert. « À la suite d'analyses et travaux réalisés par un groupe de travail animé par BRUGEL, il apparaît que certaines catégories d'installations liées au BIPV occasionnent des surcoûts qui peuvent freiner le développement du marché. Pour encourager



En RBC, le photovoltaïque intégré au bâtiment est l'un des principaux créneaux d'énergie renouvelable. Pour encourager le déploiement de cette nouvelle technologie, BRUGEL a proposé la mise en place d'un soutien suffisamment stimulant.

Régis Lambert

Adjoint et anciennement responsable du service des Énergies renouvelables





le déploiement de cette nouvelle technologie, BRUGEL a dès lors proposé la mise en place d'un soutien suffisamment stimulant. »

Un énorme potentiel à exploiter

Si quelques exemples de projets BIPV ont déjà vu le jour en RBC (bâtiment de Bruxelles Environnement sur le site de Tour & Taxis, façade de la gare maritime de Bruxelles, etc.), le secteur demeure encore une niche. « Par sa nature de ville-région, la RBC renferme beaucoup de bâtis qui pourraient accueillir ce type d'installation », explique-t-il. « Il y a donc un énorme potentiel à exploiter ! D'autant qu'au niveau européen, l'initiative de la RBC est probablement unique. Le fait de disposer d'un système spécifiquement dédié pour soutenir le marché enthousiasme d'ailleurs les acteurs du secteur. »

Analyse des paramètres technico-économiques

Le photovoltaïque intégré au bâtiment est maintenant défini de manière claire et robuste et l'analyse des paramètres technico-économiques de ce secteur a également révélé que cinq catégories spécifiques (sur 8) nécessitaient un niveau de soutien supérieur à celui en vigueur pour les installations PV classiques.

Nouvel équilibre du système des certificats verts

En 2021, BRUGEL a également mis en évidence le déséquilibre qui a marqué le marché des certificats verts (CV) et a pris l'initiative de procéder à une analyse des quotas. Cette dernière s'est portée sur l'étude quantitative qui évalue l'équilibre futur du système de certificats verts sur la période 2021-2030. Elle s'est notamment appuyée sur

les différents scénarios prédictifs relatifs au développement de la production d'électricité verte en RBC. « Cette analyse a tenu compte de l'évolution du niveau de soutien, des coûts de production et de la fourniture d'électricité », précise Régis Lambert. « Nous avons alors décidé de réviser les quotas pour les années 2022 à 2025 afin de maintenir un équilibre entre l'offre et la demande sur le marché des CV. Un nouvel exercice sera également mené courant 2022 afin d'analyser les quotas à établir après 2025. »

Communautés d'énergie

« En 2021, BRUGEL a reçu plusieurs dossiers de demande de dérogation pour des projets de communauté d'énergie », souligne Jérémie Van Den Abeele, responsable des aspects tarifaires. « Ces dérogations sont de deux types en ce qui concerne le domaine tarifaire : le placement gratuit de compteurs intelligents qui vont servir à mesurer les flux au sein d'une communauté d'énergie et l'application d'une tarification différenciée pour les flux consommés localement. »

En 2021, BRUGEL a ainsi accordé une dérogation pour :

- Le projet Greenbizz : un incubateur pour indépendants et PME dont les usagers se partagent l'électricité produite par une installation photovoltaïque.
- Le projet Marius Renard à Anderlecht : une barre d'immeuble dont les copropriétaires se partagent l'électricité issue de la cogénération.
- Le projet Sunsud à Saint-Gilles : un immeuble de logements sociaux dont les habitants se partagent l'électricité produite par une installation photovoltaïque.



En matière de transition énergétique, le rôle de la structure tarifaire est de favoriser de nouveaux usages.

Jérémie Van Den Abeele
Responsable des aspects tarifaires

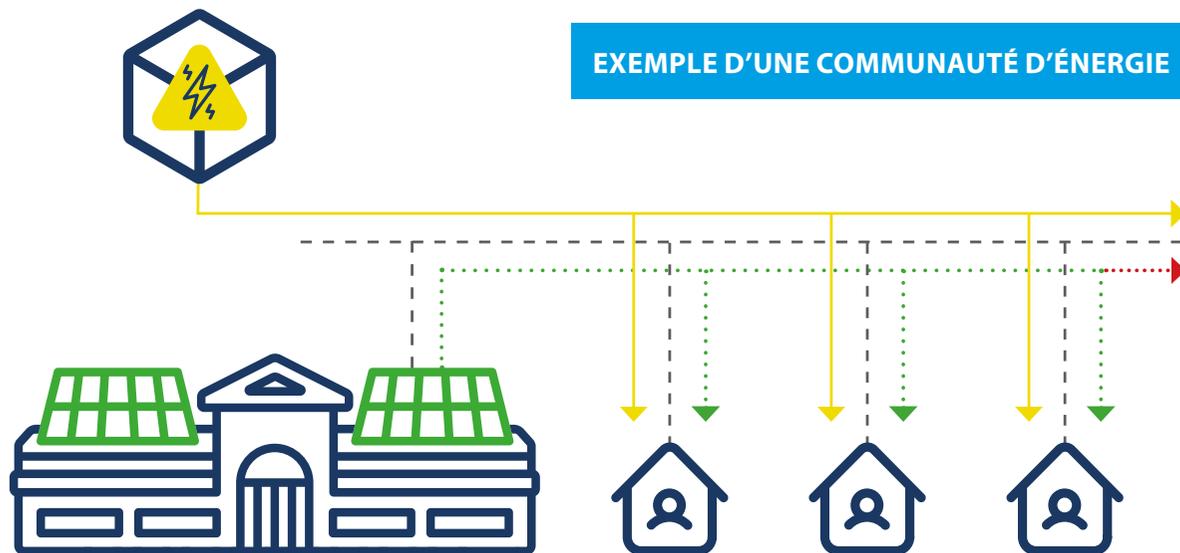
Mise en place d'un cadre légal clair et stable

Ces différents projets-pilotes menés grandeur nature démontrent que l'accélération de la transition énergétique doit maintenant s'appuyer sur la mise en place d'un cadre légal clair et stable. « Nous ne sommes qu'au début du processus puisque notre mission actuelle consiste à rendre opérationnel le cadre des directives européennes transposé dans la nouvelle ordonnance bruxelloise qui entrera en vigueur en 2022 », explique Karine Sargsyan, responsable du service Juridique. « Le fait de définir les principes de droit via des projets dérogatoires va favoriser l'adhésion des citoyens à ces nouveaux concepts. BRUGEL a notamment travaillé sur ces projets pour en tirer tous les enseignements réglementaires que le régulateur sera amené à trancher à l'avenir. L'exercice que nous avons effectué dans ce cadre permet également de réguler le GRD en testant les modèles mis en place. »

Cabine réseau



EXEMPLE D'UNE COMMUNAUTÉ D'ÉNERGIE



- Électricité complémentaire fournie de manière 'classique'
- - - Réseau
- Électricité autoconsommée localement
- Surplus collectif

Comme toute fourniture d'électricité en RBC nécessite la détention d'une licence, BRUGEL s'est également appliquée à vérifier si le concept de communauté d'énergie pouvait être exonéré de cette obligation. « En tant que garant des droits de

citoyens, nous avons également été attentifs à la protection des clients dans ce modèle de partage. Dans cet esprit, nous avons par exemple étudié les modalités de retrait pour les membres de la communauté qui le souhaitent », conclut Karine Sargsyan.

Des tarifs spécifiques pour favoriser de nouveaux usages

En matière de transition énergétique, le rôle de la structure tarifaire est de favoriser de nouveaux usages. « Si BRUGEL a octroyé quelques dérogations en 2021 pour des projets spécifiques, il est encore trop tôt pour tirer des conclusions quant à la rentabilité des communautés d'énergie et leur impact sur le réseau », précise Jérémie Van Den Abeele. À ce titre, une évaluation sur les coûts et avantages concernant les communautés d'énergie et les partages d'électricité sera réalisée par les services de BRUGEL dans le cadre de l'établissement de la prochaine méthodologie tarifaire.

Déploiement des bornes électriques

En 2021, BRUGEL a participé à une task force (regroupant des représentants du cabinet, de Bruxelles Environnement, du GRD, etc.) afin de mettre en œuvre la stratégie régionale pour le déploiement des bornes dédiées aux véhicules électriques.

« Les modalités de ce déploiement sont reprises dans un arrêté du Gouvernement », explique Farid Fodil Pacha, responsable du service Marché et Réseaux au sein de BRUGEL. « Il précise notamment les modalités de financement de la nouvelle mission du GRD relative au déploiement de bornes publiques pour les véhicules électriques. SIBELGA devrait en effet assurer un rôle de support administratif pour les pouvoirs publics (niveau régional et communal) en prenant en charge l'acquisition, via une centrale d'achat, des véhicules électriques et des bornes tout en organisant des appels d'offre pour orchestrer le déploiement des infrastructures de recharge sur les voiries publiques ». Dans ce cadre, un projet pilote d'installation de 500 bornes publiques est prévu en 2022.

Clarification des rôles de chacun

Au regard des normes européennes, BRUGEL a sollicité une clarification des rôles de chacun. L'Europe stipule en effet clairement que les GRD ne peuvent posséder et gérer des bornes pour alimenter les véhicules électriques. « *Nous devons nous assurer que l'arrêté du Gouvernement n'attribue pas ces compétences à SIBELGA* », explique encore Farid Fodil Pacha. « *Car s'il peut épauler les autorités, le GRD bruxellois ne doit pas gérer les bornes publiques* ». Dans cet esprit, BRUGEL a également demandé de clarifier le rôle de Bruxelles Environnement quant au contrôle de l'exécution de cette mission. « *In fine, nous nous sommes également interrogés sur le financement de certaines missions attribuées au GRD* », précise Farid Fodil Pacha. « *Nous ne souhaitons en effet pas que les coûts de certaines missions soient répercutés sur la facture des clients* ».



Flexibilité dans le système électrique

Selon BRUGEL, les objectifs de décarbonisation, l'augmentation des productions intermittentes et des charges flexibles (véhicules électriques, pompes à chaleur, batteries stationnaires, chauffages électriques, etc.) nécessiteront inéluctablement une mise en place de mécanismes de gestion de la demande pour assurer l'équilibre entre la production et la consommation. C'est ce qu'on appelle la flexibilité. BRUGEL considère dès lors qu'il est nécessaire de développer de nouveaux services, autres que l'achat et la fourniture d'électricité.

« *Pour assurer la mise en place de ce marché de la flexibilité, nous nous sommes posé deux questions* », explique Farid Fodil Pacha. « *Nous nous sommes tout d'abord demandé si le réseau actuel est capable d'accueillir de nouveaux usages, notamment dans l'optique d'un transfert des consommations du gaz vers l'électricité. Deuxièmement, nous nous sommes demandé comment le système peut permettre aux clients bruxellois raccordés en basse tension de participer au marché de la flexibilité ?* » Car actuellement seuls les clients situés sur la moyenne tension peuvent participer et bénéficier des opportunités économiques offertes par le marché de la flexibilité. « *Pour fournir des éléments de réponse, BRUGEL a engagé deux bureaux d'études en 2021. Chaque étude a été considérée comme une boîte à idées dans laquelle nos équipes ont puisé pour construire un avis. Ce projet d'avis est désormais soumis à consultation restreinte auprès des acteurs du secteur, en vue d'une consultation publique qui se déroulera en 2022.* »



En 2021, BRUGEL a participé à une task force afin de mettre en œuvre la stratégie régionale pour le déploiement des bornes dédiées aux véhicules électriques.

Farid Fodil Pacha
Responsable du service Marché et Réseaux



Retrouvez l'interview vidéo sur la transition énergétique

2

FONCTIONNEMENT DES RÉSEAUX D'ÉLECTRICITÉ ET DE GAZ



Pour le secteur de l'énergie (électricité et gaz), le service Marché et Réseaux – épaulé par les services Juridique et Tarif – s'est de nouveau chargé de trois thématiques majeures en 2021 : l'encadrement technique des réseaux d'électricité et de gaz, la supervision du marché de fourniture de l'énergie et la mise en œuvre du marché de la flexibilité. Afin d'assurer le suivi de la gestion technique de ces réseaux, BRUGEL a notamment assuré la mise en œuvre de réseaux non discriminatoires, fiables et performants.

Changement de paradigme

Les réseaux d'électricité et de gaz sont des supports physiques du marché de l'énergie et doivent donc être adaptés et transformés pour accompagner les modifications et les évolutions du marché de l'énergie. Par rapport à ces évolutions, le réseau de gaz fait actuellement face à plusieurs défis.

Premier défi, la conversion du gaz pauvre au gaz riche. Lancée en 2020, la conversion a suivi son cours en 2021 et se passe selon les plans prévus. « Nous restons bien évidemment attentif à cette conversion et suivons de près les différentes phases du projet qui se termineront à l'horizon

2022 » explique Farid Fodil Pacha, responsable du service Marché et Réseaux.

Autre défi, la sortie progressive du gaz afin d'atteindre le seuil de zéro carbone à l'horizon 2050 prévu par l'Europe. Pour ce faire, BRUGEL a travaillé à la définition de différents scénarios de sortie du gaz. Scénarios qui feront l'objet d'une attention particulière dans les prochaines années.

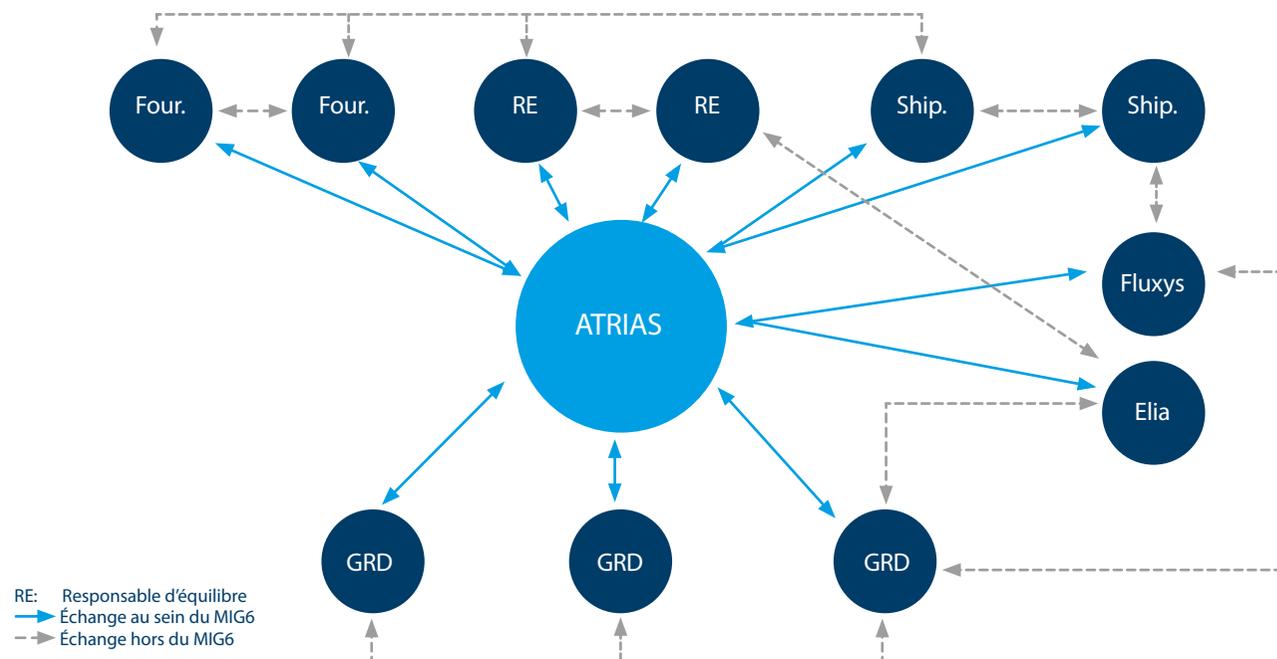
Dernier défi, la stratégie future du rôle des réseaux de gaz par rapport au développement de l'hydrogène et à l'injection et reconnaissance de biogaz.

Lancement du MIG6 d'Atrias

En étroite collaboration avec les fournisseurs d'énergie, Atrias, la filiale des gestionnaires des réseaux de distribution belges, avait entrepris de développer une nouvelle plateforme de données centralisée. Entre le 1^{er} novembre et la fin décembre 2021, l'ensemble du secteur de l'électricité et du gaz en Belgique a basculé vers ce nouvel outil.

Un plus pour le secteur et les consommateur-riche-s

Conçue notamment pour faciliter la transition énergétique, cette plateforme offre également de nombreux avantages pour les consommateur-riche-s. « Son objectif est de permettre à tous les acteurs concernés d'utiliser le même système centralisé (CMS) et la même norme de communication (MIG6) », explique Farid Fodil Pacha, responsable du service Marché et Réseaux. « L'échange des informations (index, données de facturation, etc.) et les processus de marché (changements de fournisseur, déménagements, etc.) gagnent ainsi en rapidité, en transparence et en précision. »



Avec le lancement du MIG6, l'échange des informations et les processus de marché ont gagné en rapidité, en transparence et en précision.



Farid Fodil Pacha
 Responsable du service Marché et Réseaux

Déploiement des compteurs intelligents

Capable de traiter un volume de données beaucoup plus important, cette nouvelle plateforme s'avère incontournable pour la poursuite du déploiement des compteurs intelligents en Région de Bruxelles-Capitale (RBC). « Il est indéniable que cette avancée est déterminante pour la réalisation de la transition énergétique et plus concrètement pour la mise en place d'un système énergétique dans lequel les énergies renouvelables occupent une place centrale », précise-t-il encore.

De nombreuses applications

Grâce à la mise en ligne ce nouvel outil, de nombreuses applications liées au marché pourront ainsi être développées rapidement. « Cet outil apporte beaucoup plus de flexibilité », précise Farid Fodil Pacha. « Il permet par exemple aux consommateurs et aux consommatrices de bénéficier d'une tarification dynamique de l'énergie sur une base quart-horaire et de recevoir des décomptes mensuels. Les propriétaires de panneaux photovoltaïques pourront, quant à eux, choisir des contrats



distincts pour leur prélèvement et leur injection. Et les détenteurs de véhicules électriques pourront, via des solutions techniques à mettre en œuvre par le GRD, opter pour des fournisseurs distincts pour d'une part, la fourniture énergétique de leur maison et, d'autre part, la fourniture d'électricité pour leur voiture. »

Il est à noter qu'au moment d'écrire ces lignes, très peu de perturbations ont été notifiées au niveau des utilisateurs et utilisatrices lors du basculement des différents systèmes des opérateurs et gestionnaires des réseaux vers le système central.

Plans d'investissements du GRD et du GRT*

Durant l'exercice 2021, BRUGEL a communiqué au Gouvernement ses avis sur les projets de plans d'investissements (PPI) de SIBELGA et d'ELIA. À l'instar des exercices précédents, BRUGEL avait organisé une consultation publique de ces PPI. « Suite à cette consultation, nous avons épinglé une série de remarques qui rejoignaient les nôtres », explique Farid Fodil Pacha. « Nous avons notamment constaté que SIBELGA avait revu ses ambitions à la baisse quant au déploiement des compteurs intelligents en RBC. Cette marche arrière était apparemment motivée par la réforme de l'ordonnance qui modifie le cadre légal de déploiement de ces compteurs. Face à cette incertitude, le GRD a préféré jouer la prudence. Notre lecture du projet d'ordonnance démontrait par contre que la conjoncture était favorable et qu'il y avait tout lieu de se montrer ambitieux. Fin 2021, nous avons pu constater que cette approche frileuse avait déjà été corrigée en partie. »

Intelligence technologique

Au-delà de cette frilosité, BRUGEL a également constaté que les plans d'investissements de SIBELGA étaient en deçà des impératifs prescrits par la transition énergétique et la mise en œuvre de nouveaux usages (véhicules électriques, switch du mazout/gaz vers des chauffages électriques, pompes à chaleur, etc.). « Pour consolider la transition énergétique

* GRT : Gestionnaire du réseau de transport

en RBC, il est indispensable d'intégrer des programmes d'investissement suffisamment ambitieux pour assurer le développement des smart grids », souligne Farid Fodil Pacha. « Sans cette 'intelligence technologique', le GRD ne parviendra pas à faire face aux mutations à venir, notamment pour le déploiement des véhicules électriques en RBC. Nous avons dès lors demandé au Gouvernement de conditionner son approbation au projet de plans d'investissements de SIBELGA à la mise en œuvre d'une feuille de route smart grid ».

Conformité à la directive européenne

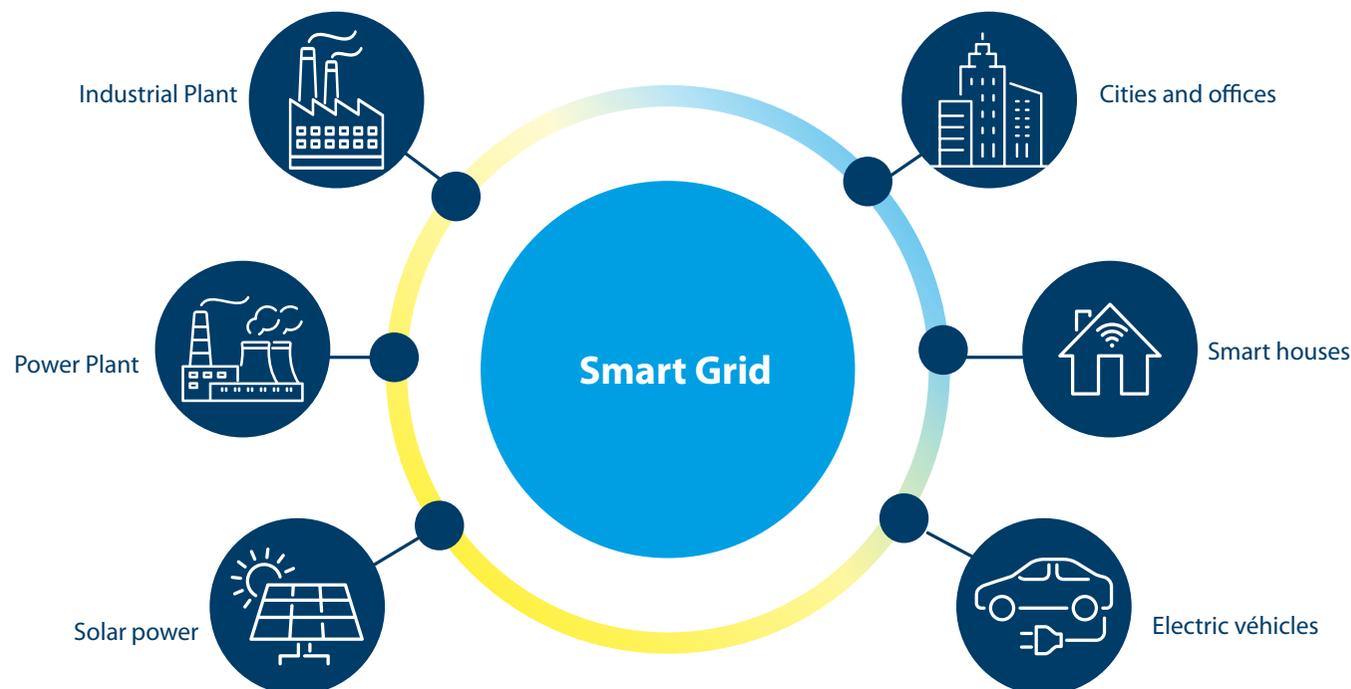
Le troisième point d'achoppement signifié par BRUGEL concerne la conformité à la directive européenne. « Nous avons demandé au Gouvernement de refuser à SIBELGA les autorisations pour l'installation de nouveaux projets de cogénération », précise également Karine Sargsyan,

Pour consolider la transition énergétique en RBC, il est indispensable d'intégrer des programmes d'investissement suffisamment ambitieux pour assurer le développement des smart grids.



Farid Fodil Pacha
Responsable du service Marché et Réseaux

responsable du service Juridique. « En effet, en vertu du cadre législatif européen en vigueur, les GRD ne peuvent pas posséder d'unités de production d'énergie. »



En Région de Bruxelles-Capitale, les tarifs de distribution doivent financer les réseaux afin notamment d'assurer la continuité et la qualité des services.



Jérémie Van Den Abeele
Responsable des aspects tarifaires

Contrôle des soldes tarifaires

En Région de Bruxelles-Capitale, les tarifs de distribution doivent financer les réseaux afin notamment d'assurer la continuité et la qualité des services. En plus d'une incitation à la maîtrise de certains coûts, cette qualité est soumise à un mécanisme d'incitants déterminés sur la base d'une série de KPI. En 2021, BRUGEL a contrôlé les soldes tarifaires de SIBELGA portant sur l'année 2020, année qui a notamment été impactée par la crise sanitaire.

« Nous avons constaté que fin 2021, les soldes cumulés s'élevaient à 131 millions d'euros pour l'électricité et 123 millions pour le gaz en faveur des consommateurs bruxellois », explique Jérémie Van Den Abeele, responsable des aspects tarifaires. « Ce contrôle nous a permis de juger du caractère raisonnable des coûts introduits par SIBELGA et, pour certains cas, de demander au gestionnaire du réseau des informations complémentaires afin de ne pas les faire prendre en charge par les tarifs. »

Ce contrôle a également permis de souligner que la crise sanitaire n'a pas influencé outre mesure le niveau des résultats du GRD. Bien que l'incitant sur certains coûts soit inférieur aux années précédentes, la marge équitable a en effet été acquise et l'actionnaire n'a pas été négativement impacté. BRUGEL n'a donc pas jugé opportun de revoir ou de corriger les mécanismes incitatifs prescrits dans la méthodologie suite à la crise sanitaire.

Cascade tarifaire et refacturation des coûts de transport

Conformément au cadre légal et à la méthodologie tarifaire électricité, BRUGEL a approuvé les adaptations effectuées par SIBELGA pour l'année 2021 au niveau des tarifs pour la refacturation des coûts de transport (ELIA) et des différentes surcharges.

« Les tarifs appliqués par ELIA ainsi que les différentes surcharges sont fixés par les instances fédérales et sont ensuite refacturés par SIBELGA », explique Jérémie Van Den Abeele. « Globalement, le montant facturé par MWh pour l'ensemble des composantes visées par cette décision a augmenté de 15,8 % entre 2020 et 2021. Cette hausse résulte principalement de la nouvelle augmentation de la surcharge liée au financement du soutien à la production des éoliennes offshore. Il est à noter également que, fin 2021, le Gouvernement fédéral a décidé de transformer ces différentes surcharges en accises. Résultat : à partir de 2022, ces surcharges ne seront plus facturées par SIBELGA et les coûts liés aux coûts de transport diminueront de moitié (- 52 %). »



Qualité de service et pratiques non-discriminatoires

Comme prévu par l'ordonnance, BRUGEL a également analysé en 2021 les rapports communiqués par SIBELGA et s'est penchée plus particulièrement sur deux rapports concernant :

1. La qualité de service ;
2. Les pratiques non discriminatoires envers les fournisseurs.

« Nous avons constaté que le niveau de qualité de service est en constante évolution, tant au niveau du réseau d'électricité que celui du gaz », explique Farid Fodil Pacha. « Quant aux pratiques non discriminatoires, notre service a demandé à SIBELGA d'optimiser ses procédures de reportage afin que l'on puisse s'assurer que le GRD traite équitablement tous les acteurs du secteur. »

Dans le cadre de cet avis, BRUGEL a également demandé à SIBELGA de lui communiquer toutes les informations concernant le suivi des obligations des fournisseurs. « Nous voulions notamment nous assurer que les garanties financières demandées à tous les fournisseurs étaient établies selon une procédure unique et commune à tous. »

L'examen de ces différents documents a montré que le GRD bruxellois s'inscrivait dans une tendance d'amélioration constante de la qualité de service. « En 2021, la qualité des deux réseaux, électricité et gaz, était excellente. Nous sommes cependant bien conscients que dans le futur, avec l'arrivée des nouveaux usages, la qualité risque de se dégrader », conclut Farid Fodil Pacha.

Pannes majeurs et interruption d'électricité

Dans la soirée du 19 au 20 novembre 2021, plusieurs communes du Nord-Ouest de Bruxelles (Koekelberg, Ganshoren, Berchem-Sainte-Agathe, Jette et Laeken) ont été privées d'électricité. « Cette interruption était due à un court-circuit qui s'est produit sur un câble qui alimente un des 48 postes de transformation d'énergie appartenant à ELIA », explique Farid Fodil Pacha.

Dans les heures qui ont suivi cet incident, BRUGEL a interpellé les deux gestionnaires du réseau, SIBELGA et ELIA, pour analyser les causes du problème. « Nous avons très rapidement eu la confirmation que des ménages avaient été privés d'électricité pendant plus de 6 heures et pouvaient donc prétendre à une indemnisation. »

Communication diligente et transparente

BRUGEL a alors demandé à SIBELGA de se concerter avec ELIA pour assurer une communication diligente et transparente. Objectif de l'opération : permettre à tous les ménages impactés par cette interruption d'introduire une demande d'indemnisation (115 € en l'occurrence). Dans ce contexte, SIBELGA a publié sur son site internet la liste des rues qui ont été touchées pendant plus de 6 heures. « Pour simplifier la communication vis-à-vis du public, SIBELGA est resté le point de contact pour les clients et a avancé l'argent des indemnisations contre remboursement de la part d'ELIA. »

Suite à cette interruption, les victimes d'un dommage matériel peuvent également bénéficier d'une indemnisation dans des conditions définies dans l'ordonnance électricité. « À noter que cette indemnisation pour dommage subi peut être touchée même si la coupure dure moins de 6 heures », précise encore Farid Fodil Pacha. « Et les clients insatisfaits peuvent introduire une plainte auprès du service des Litiges constitué au sein de BRUGEL. »

Pistes d'amélioration

« Dans un avis d'initiative qui a été soumis à consultation publique en septembre 2021, BRUGEL a analysé l'efficacité de ce régime d'indemnisation et proposé des pistes d'amélioration », ajoute Karine Sargsyan, responsable du service Juridique et du service des Litiges. « Selon notre analyse, il ressort que de nombreux ménages qui pourraient prétendre à une indemnisation n'en font pas la demande pour cause de méconnaissance du mécanisme. On suppose par exemple que la panne du 19 et 20 novembre 2021 a touché plusieurs milliers de ménages et nous avons constaté que seulement 700 demandes d'indemnisation avaient été introduites auprès du GRD. Certes, beaucoup de ces demandes ont abouti, mais le quota reste néanmoins relativement faible. »

Dans ce contexte, BRUGEL a proposé plusieurs mesures dont l'une d'elles consiste à indemniser automatiquement les ménages qui ont subi une interruption d'électricité de plus de 6 heures.



BRUGEL a analysé l'efficacité du régime d'indemnisation et a proposé des pistes d'amélioration.

Karine Sargsyan
Responsable du service Juridique
et du service des Litiges



Retrouvez l'interview vidéo sur le fonctionnement des réseaux d'électricité et de gaz

3

TENSIONS SUR LE MARCHÉ ÉNERGÉTIQUE



En juin 2021, BRUGEL a publié un avis d'initiative sur l'évaluation, qualitative et quantitative, de l'état du marché de l'énergie bruxellois. L'analyse, qui portait tant sur le segment résidentiel que professionnel, a permis de mesurer l'impact de la crise sanitaire sur ce marché.

« Il est ressorti de cette analyse que la diminution des volumes de fourniture, couplée à l'augmentation des défauts de paiement, a déstabilisé les dynamiques de marché bruxellois, avec une baisse de la concurrence due à la mauvaise santé financière des fournisseurs », explique Carine Stassen, responsable du service des Affaires socio-économiques. « Cette crise a également mis en évidence la fragilité des PME et des indépendants, ainsi que la limite du cadre réglementaire les concernant. »

3 fournisseurs hors marché

Au cours du deuxième semestre 2021, la situation sur les marchés européens de l'énergie a poussé les prix à la hausse de façon exceptionnelle. Cette envolée a eu pour conséquence de créer une forte tension sur les liquidités des fournisseurs. Impactés par ces aléas économiques et la structure du marché bruxellois de l'énergie, trois fournisseurs ont ainsi disparu du marché.

Première victime de cette série, le fournisseur Energy2Business qui a été déclaré en faillite le 13 septembre 2021 par le Tribunal de l'entreprise de Liège. *« Dans la foulée, ce fournisseur a perdu ses licences de fourniture d'énergie en Région de Bruxelles-Capitale et a vu son contrat d'accès résilié par le GRD bruxellois »,* précise encore Carine Stassen. En

Région de Bruxelles-Capitale, Energy2Business fournissait de l'énergie (électricité et gaz) uniquement à des clients professionnels (66 points EAN).

En date du 17 décembre 2021, le gestionnaire du réseau de distribution SIBELGA a également résilié le contrat d'accès au réseau de gaz du fournisseur Watz. Suite à la rupture de son contrat d'approvisionnement, Watz n'était plus en mesure de fournir ses clients professionnels. Dernière victime de l'envolée des prix du gaz et de l'électricité : le fournisseur OCTA+. Ce dernier ne pouvait plus garantir la fourniture de ses clients en énergie ni honorer ses engagements contractuels vis-à-vis du gestionnaire du réseau de distribution. Avant la prise finale de décision de résiliation par SIBELGA, BRUGEL a organisé une concertation entre les parties. Étant donné qu'aucune solution n'a pu être dégagée,





BRUGEL n'a pas eu d'autre choix que de constater que le retrait d'accès était la seule solution et ce afin de continuer à garantir le bon fonctionnement des marchés du gaz et de l'électricité. Ce retrait d'accès a pris effet au 1er janvier 2022.

Fournisseur de substitution

Côté clients, BRUGEL s'est attachée à ce qu'ils puissent disposer de toutes les garanties reprises dans l'ordonnance suite à ces disparitions. Leur sécurité d'approvisionnement n'a ainsi jamais été remise en cause et ils ont été invités



« Notre rôle, en tant que régulateur, a été d'accompagner au mieux les consommateurs suite à ces disparitions mais aussi de nous assurer que le fournisseur de substitution informait correctement les clients sur les nouvelles modalités de fourniture. »

Karine Sargsyan
Responsable du service Juridique
et du service des Litiges

à conclure un nouveau contrat de fourniture avec un fournisseur de leur choix. Entre-temps, la fourniture est assurée par le fournisseur de substitution Engie Electrabel, aux conditions du contrat par défaut. « Notre rôle, en tant que régulateur, a été d'accompagner au mieux les fournisseurs lors de ces retraits et de nous assurer que le fournisseur de substitution appliquait des mesures non discriminatoires et informait correctement les clients sur les nouvelles modalités de fourniture », explique Karine Sargsyan, responsable du service Juridique. « Et comme OCTA+ est toujours en activité en dehors de la Région de Bruxelles-Capitale (contrairement à Watz et Energy2Business - ndlr), notre service a également été particulièrement attentif à ce que ce fournisseur continue à remplir ces obligations, comme le remboursement des notes de crédit par exemple. »

Nécessité d'évolution réglementaire du régime de substitution

En collaboration avec les autres régulateurs régionaux¹, BRUGEL a également analysé le régime de substitution en cours dans notre pays afin de le faire évoluer. À l'issue de cette analyse, les trois régulateurs régionaux ont convenu que la responsabilité de fournisseur de substitution devait revenir aux GRD. De plus, les GRD devraient avoir la possibilité de la sous-traiter à un ou plusieurs fournisseur(s) choisi(s) via une procédure transparente et concurrentielle. « Au regard du droit européen, il nous semble injustifié que le fournisseur historique puisse accueillir automatiquement les clients des fournisseurs défaillants. Nous constatons qu'en RBC, la désignation du fournisseur historique résulte d'un règlement établi au début de la libéralisation du marché », souligne Karine Sargsyan.



« BRUGEL prévoit de revoir les modalités du contrat d'accès sur le marché bruxellois en modifiant entre autres les dispositions relatives à la rupture d'accès. »

Karine Sargsyan
Responsable du service Juridique
et du service des Litiges

Au regard des événements survenus en 2021, BRUGEL pense qu'il convient par ailleurs de revoir les modalités du contrat d'accès sur le marché bruxellois. Dans la foulée du régulateur bruxellois, de nombreux observateurs s'étaient également accordés pour reconnaître que les procédures actuelles ne répondaient plus à la réalité du secteur. « Nous avons tenu à intégrer les leçons de ces dysfonctionnements dans notre projet de réforme du règlement technique. Comme c'est un contrat réglementé sur lequel nous avons un pouvoir d'approbation, nous comptons à brève échéance modifier les dispositions relatives à la rupture d'accès », précise encore Karine Sargsyan.

¹ BRUGEL (Région de Bruxelles-Capitale), CWaPE (Région wallonne) et VREG (Région flamande)

Retrait provisoire

En juillet 2021, le fournisseur d'énergie MEGA s'est retiré provisoirement du marché bruxellois. S'il continue à gérer ses clients historiques, ce fournisseur a cessé de proposer des offres pour les nouveaux. « Ce retrait ainsi que la disparition des trois fournisseurs, comme expliqué juste avant, ont de lourdes conséquences pour le marché bruxellois. Sérieusement restreint, ce marché limite le choix du consommateur résidentiel à une demi-douzaine de fournisseurs, dont deux seulement (Engie et TotalEnergy) proposent des offres sans condition contractuelle contraignante. Cette situation de duopole n'est pas sans conséquence pour les consommateurs bruxellois qui ne disposent plus des meilleures offres du marché », indique Carine Stassen. Cette situation est d'autant plus problématique en cette période de forte hausse des prix.

Baisse continue de la concurrence

En septembre 2021, BRUGEL a alerté le Gouvernement sur la baisse continue de la concurrence sur le marché bruxellois de l'énergie. Cet avis a clairement mis le doigt sur l'impact que pourrait avoir cette dérive sur les consommateurs. « Dans

cet esprit, nous avons identifié quatre risques majeurs : une augmentation des prix de l'énergie, une impossibilité de pouvoir changer de fournisseur, une impossibilité d'obtenir un contrat et une impossibilité de bénéficier d'un service énergétique lorsqu'on est endetté », explique encore Carine Stassen.

Selon elle, la situation de quasi duopole qui prévaut en RBC tend à s'éloigner des prescrits de la directive européenne sur les marchés de l'énergie. « En moins d'un an, le marché de l'énergie bruxellois a perdu 50 % de ses fournisseurs principaux. Nous constatons surtout qu'il a perdu les deux fournisseurs qui faisaient les meilleures offres sur le marché. Résultat : le coût de la commodité (électron ou molécule de gaz) en Région de Bruxelles-Capitale est plus élevé que dans les deux autres Régions du pays. »

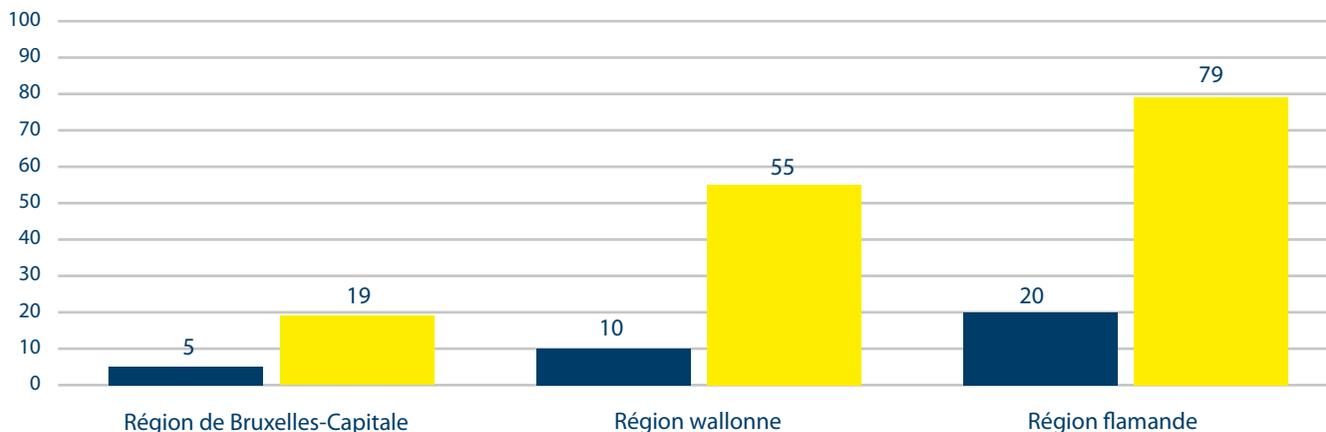
Pour les acteurs du secteur, le constat est sans appel : ce sont les règlements qui régissent le marché bruxellois de l'énergie qui ont tendance à décourager les fournisseurs potentiels. « Durant des années, BRUGEL n'a eu de cesse d'alerter les pouvoirs publics. Aujourd'hui, le manque de concurrence est devenu réalité », conclut Carine Stassen.



« En moins d'un an, le marché de l'énergie bruxellois a perdu 50 % de ses fournisseurs principaux. Cette situation n'est pas sans conséquence pour les consommateurs bruxellois qui ne disposent plus des meilleures offres du marché. »

Carine Stassen
Responsable du service des Affaires socio-économiques

Fournisseurs et produits disponibles par Région en août 2021- Électricité



■ Fournisseurs ■ Produits

Sources : BruSim, CompaCwaPE, V-test - Août 2021



Retrouvez l'interview vidéo sur les tensions sur le marché

4

NOUVEAUX TARIFS ET NOUVELLE PROTECTION POUR LE SECTEUR DE L'EAU

Pour garantir la pérennité du service et mettre fin à une situation de sous-financement difficilement tenable, BRUGEL, VIVAQUA et HYDRIA ont travaillé durant plusieurs mois afin d'objectiver les coûts réels associés à l'approvisionnement et l'assainissement de l'eau en Région de Bruxelles-Capitale. Ce travail a amené VIVAQUA et HYDRIA à introduire en 2021 une proposition tarifaire auprès de BRUGEL qui prévoyait une augmentation globale de 15 % des tarifs. Une augmentation qui correspond, entre autres, au rattrapage des indexations non obtenues de 2014 à 2019 mais aussi à combler le sous-investissement historique dans le secteur de l'eau.



Soumission des propositions tarifaires

Après un report d'un an, BRUGEL a publié, en mars 2021, les premières méthodologies tarifaires permettant de fixer les tarifs de l'eau en région bruxelloise pour la période 2022-2026. Sur base de celles-ci, les opérateurs de l'eau (HYDRIA – anciennement SBGE – et VIVAQUA) ont établi leurs propositions tarifaires initiales qui ont été transmises à BRUGEL. Le régulateur a alors rédigé un projet de décision pour chaque proposition tarifaire. Ces dernières ont ensuite été soumises pour consultation à BruPartners - le Conseil économique et social bruxellois - ainsi qu'au Comité des usagers de l'eau.

Des adaptations nécessaires

À l'issue de cette consultation, BRUGEL a approuvé la proposition tarifaire d'HYDRIA et a demandé à VIVAQUA d'adapter sa proposition tarifaire pour se conformer aux remarques formulées. « BRUGEL se posait principalement des questions par rapport au fait de maintenir un différentiel de plus de 20% entre les tarifs appliqués aux usagers domestiques et aux usagers non domestiques », explique Jérémie Van Den Abeele, responsable des aspects tarifaires. « Le prix du m³ d'eau est sensiblement plus élevé pour les professionnels, sans aucune raison objective. Sur bases des positions convergentes des différentes parties, nous avons in fine toléré ce cas de figure, mais ceci n'implique pas une acceptation de fait pour les prochaines périodes tarifaires »

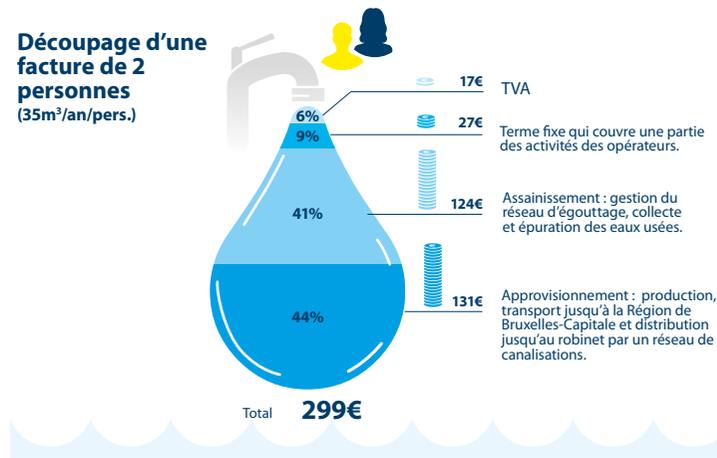




Pour BRUGEL, ces nouveaux tarifs devaient être justes et équitables afin qu'ils puissent garantir un service efficient et durable pour tous les Bruxellois et Bruxelloises.

Jérémie Van Den Abeele
Responsable des aspects tarifaires

Découpage d'une facture de 2 personnes (35m³/an/pers.)



usagers non domestiques, l'augmentation de la facture entre 2021 et 2022 est également de 15 %. Un professionnel avec une consommation de 400 m³ d'eau voit, dès lors, passer sa facture de 1 564 € HTVA à 1 799 € HTVA. « Ces tarifs, qui sont d'application depuis le 1^{er} janvier 2022, vont évoluer ensuite sur la période tarifaire avec une augmentation globale de 4 % en 2023 et une indexation de 2 % au 1^{er} janvier de chaque année de 2024 à 2026. Il est à noter que malgré cette augmentation, le prix de l'eau à Bruxelles reste toujours inférieur à ceux en vigueur en Wallonie et en Flandre », conclut-il.

Mesures sociales

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 bénéficieront ainsi d'une aide sociale et d'une interdiction de coupure. « Le Gouvernement bruxellois a décidé de financer, dès 2022, une intervention sociale qui devrait bénéficier à plus d'un quart des ménages bruxellois qui éprouvent des difficultés à payer leur facture d'eau. BRUGEL a d'ailleurs activement collaboré au dimensionnement de cette intervention lors de notre participation aux différents

groupes de travail sur la précarité hydrique », précise Jérémie Van Den Abeele. « Cette intervention sociale sera octroyée aux bénéficiaires de l'intervention majorée soins de santé (BIM). Pour ces ménages, la facture d'eau diminuera donc en 2022 par rapport aux tarifs actuellement en vigueur. »

Fin du tarif progressif

En 2021, l'eau potable distribuée aux ménages bruxellois a encore été facturée selon une tarification progressive composée de quatre tranches (le prix au m³ progressivement de plus en plus élevé). Depuis janvier 2022, ce système est remplacé par un prix unique au m³. Cette évolution vers un tarif linéaire pour les ménages offre deux avantages : elle rend la facture plus compréhensible et permet de corriger l'effet pervers du tarif progressif pour les ménages précarisés. « La consommation d'eau de ces ménages est en effet souvent plus élevée en raison notamment d'appareils électroménagers peu économes, de fuites, etc. », confirme Jérémie Van Den Abeele.

Coûts environnementaux

En collaboration avec Bruxelles Environnement, BRUGEL a également mené en 2021 une étude sur les coûts environnementaux associés au secteur de l'eau. « Comme certains de ces coûts ne sont pas encore pris en compte dans les propositions tarifaires des opérateurs, cette étude nous permettra de travailler sur une révision future de la méthodologie », explique-t-il encore. « L'objectif étant, à terme, d'inclure à leur juste mesure les coûts environnementaux dans la tarification conformément au cadre qui sera fixé par le législateur ainsi que dans le plan de gestion de l'eau bruxellois. »

Conditions générales de VIVAQUA

Parallèlement à l'approbation des propositions tarifaires, BRUGEL a également approuvé les nouvelles conditions générales de VIVAQUA conformément à l'Ordonnance réglementant la fourniture de l'eau potable en RBC.

Approbation des nouveaux tarifs

Après soumission d'une nouvelle proposition tarifaire par VIVAQUA, BRUGEL a approuvé cette dernière en décembre 2021. « Pour BRUGEL, ces nouveaux tarifs devaient être justes et équitables afin qu'ils puissent garantir un service efficient et durable pour tous les Bruxellois et Bruxelloises », souligne encore Jérémie Van Den Abeele. « Ils doivent également prendre en compte l'ensemble des coûts supportés par les opérateurs de l'eau ainsi que le financement de leurs investissements validés par le Gouvernement. »

Impact sur la facture des ménages

Tous les ménages ont ainsi vu leur facture augmenter en 2022. Pour un ménage de deux personnes¹, cette hausse est de 15 % sur la facture annuelle, ce qui représente une augmentation de 39 €. La facture 2022 de cet usager est donc de l'ordre de 299 € TVAC, contre 260 € en 2021. Pour les

¹ Montant calculé pour un ménage de deux personnes consommant en moyenne 35 m³ par an par personne.



« Convaincue de l'importance d'une réforme des conditions générales actuelles, nous n'avons pas hésité à proposer de manière proactive notre appui dans la préparation du document », explique Karine Sargsyan, responsable du service Juridique. « Nous sommes persuadés qu'une telle démarche peut contribuer à renforcer la protection des usagers et la consolidation juridique des actes posés par VIVAQUA. »

Un ambitieux travail collaboratif de révision des conditions générales et des prescriptions techniques est alors mis en place entre BRUGEL et VIVAQUA, sous forme notamment d'une quinzaine d'ateliers de travail. « Ces derniers ont été très constructifs. Ils ont été menés dans un esprit bienveillant et avec comme objectif premier d'assurer un équilibre entre les intérêts de l'utilisateur et de VIVAQUA. »



BRUGEL a approuvé les nouvelles conditions générales de VIVAQUA avec pour objectif d'assurer un équilibre entre les intérêts de l'utilisateur et de VIVAQUA.

Karine Sargsyan

Responsable des services Juridique et du service des Litiges

Proposition de texte

À l'issue de ces ateliers, VIVAQUA a officiellement transmis une proposition de texte à BRUGEL. « Dans une perspective de transparence, nous avons mis cette proposition en consultation publique durant deux mois », explique encore Karine Sargsyan. « Nous avons reçu des retours de Bruxelles Environnement et du Comité des usagers de l'eau. »

Dans son avis préalable à sa future décision d'adoption du 12 octobre 2021, BRUGEL a sollicité plusieurs modifications de la proposition. Le 10 novembre 2021, BRUGEL a reçu de la part de VIVAQUA la proposition adaptée du texte, accompagnée d'un avis motivé.

« Nous avons insisté sur deux points », souligne encore Karine Sargsyan. « Nous voulions disposer de conditions générales à la fois 'consumer-friendly' et équitables pour toutes et tous. En d'autres mots, nous sollicitons un document accessible, reprenant les 'droits et devoirs' de chacun. En effet, par le passé, ces conditions se résumaient souvent à une compilation des obligations de l'utilisateur. Nous avons ainsi demandé à VIVAQUA d'intégrer des informations sur le secteur de l'eau et des KPI qui nous permettent d'opérer un suivi de la qualité du service. Car au-delà de sa fonction réglementaire, nous voulions que ce document soit accessible, pratique et didactique. »

Travail de monitoring

Dans cet esprit, BRUGEL a finalisé son 2^e audit sur le niveau de service de VIVAQUA et HYDRIA en 2021. À l'issue de cet audit, le régulateur bruxellois a défini un ensemble d'indicateurs et d'actions à mettre en œuvre. « Sur la base des résultats de cette analyse, des ateliers ont été lancés avec les opérateurs pour sélectionner et implémenter les indicateurs les plus pertinents », précise Farid Fodil Pacha, responsable du service Marché et Réseaux. « Ces indicateurs devaient



En 2021, BRUGEL a finalisé son 2^e audit sur le niveau de service de VIVAQUA et HYDRIA. À l'issue de celui-ci, nous avons défini un ensemble d'indicateurs et d'actions à mettre en œuvre.

Farid Fodil Pacha

Responsable du service Marché et Réseaux

impérativement répondre à trois finalités : contrôler les coûts, monitorer les conditions générales de vente et superviser le bon fonctionnement du secteur. Cet important travail de surveillance nous permettra, dans les années à venir, de disposer de données pertinentes pour réaliser des analyses sur ces trois finalités. »



Retrouvez l'interview vidéo sur le secteur de l'eau

5

PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE ET HYDRIQUE

Afin d'assurer un accès à toutes et à tous au marché de la fourniture d'énergie, BRUGEL met les consommateur·trice·s au centre de ses préoccupations et par là-même au centre du marché de sorte qu'ils puissent en dégager les avantages. Une attention particulière est également donnée aux clients 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. BRUGEL est également un moteur dans les discussions grâce aux analyses détaillées qu'elle met à disposition afin de garantir l'accès à l'énergie à tous les Bruxellois et Bruxelloises.



D'un point de vue social, le marché de l'énergie 2021 a été marqué par la prolongation de la période hivernale jusqu'au 31 mai. Les clients concernés par ces mesures ont ainsi pu être alimentés par le GRD durant plusieurs mois (d'octobre 2019 à mai 2021). Pour préparer la fin de cette période hivernale et éviter par la suite les coupures d'électricité dans le chef des ménages les plus précarisés, le Gouvernement avait mis en place un groupe de travail composé de différents acteurs du secteur (GRD, CPAS, associations, régulateur, etc.). Son objectif : informer et conscientiser les ménages concernés afin de les pousser à se choisir un nouveau fournisseur à partir du 1er juin. Selon une procédure inédite, c'est le GRD qui a été chargé de contacter les clients concernés afin de les rediriger vers les services sociaux. « *Compte tenu de son efficacité, il a été convenu que cette procédure sera reconduite dans les années à venir* », explique Carine Stassen, responsable du service des Affaires socio-économiques.

Instaurée pour protéger les ménages, cette prolongation a notamment eu un impact non négligeable sur la dynamique du marché. Elle a notamment précipité le retrait du fournisseur MEGA du marché bruxellois ainsi que celle d'OCTA+¹. À l'issue de la période hivernale, près de 3 000 ménages ont été amenés à retrouver un contrat auprès d'un fournisseur. « *Et comme beaucoup de ces ménages avaient déjà des dettes auprès des deux fournisseurs principaux (Engie et TotalEnergy), les petits fournisseurs, contraints de faire offre en vertu de la législation bruxelloise, ont été mis sous pression.* » Au final, ce sont pas moins de 2 200 ménages qui ont été privés d'énergie à la fin de cette période hivernale.

1. Lire à ce sujet le paragraphe sur son retrait provisoire dans la partie « Tensions sur le marché énergétique » en page 26.

Monitoring des dettes

En 2021, BRUGEL n'a pas constaté une augmentation des endettements dus au Covid. Beaucoup de clients impactés, notamment des petits indépendants, ont en effet souscrit des plans d'apurement et la majorité des fournisseurs ont fait preuve de souplesse dans l'octroi de ces plans. Si les indices d'endettement sont restés stables, les plans d'apurement ont par contre augmenté de plus de 25 % en 2021.

« Si l'on ne parle plus ici d'endettement au sens strict, il est important d'évoquer la complexité de la situation », explique Carine Stassen. « Entre 2019 et 2020, le nombre de mises en demeure avait diminué pour le secteur résidentiel. Ces mises en demeure avaient par contre augmenté pour le secteur professionnel, notamment pour les PME et les indépendants. Cette tendance a perduré en 2021 et les défauts de paiement suivis d'un plan d'apurement ou de révision d'acompte ont fait un bond en avant. » Par ailleurs, l'octroi du tarif social fédéral aux bénéficiaires de l'intervention majorée (soit 14 % de ménages) a permis de réduire l'endettement et la précarité énergétique au sens large.

Automatisation de l'octroi du statut de client protégé

Suite à l'avis rendu sur l'état du marché, le cabinet du ministre bruxellois de l'Énergie a demandé à BRUGEL d'étudier la faisabilité de l'automatisation du statut de client protégé. « Pour le Gouvernement, cette mesure avait entre autres pour vocation d'attirer de nouveaux fournisseurs sur le marché bruxellois », explique Carine Stassen. « Comme en RBC les dettes sont figées à 8 mois, contre 3 en Wallonie et 2 en Flandre, et dépendent de la justice de paix, l'octroi automatique du statut de client protégé dans certaines conditions avait tout lieu de rassurer les fournisseurs. Via cette procédure, ils avaient la garantie d'être couverts pour les clients les plus à risque en matière de défaut de paiement. »

Pour approfondir cette piste déjà évoquée depuis plusieurs années, BRUGEL a collaboré avec un consultant indépendant durant l'exercice 2021. L'objet de cette étude a consisté à évaluer

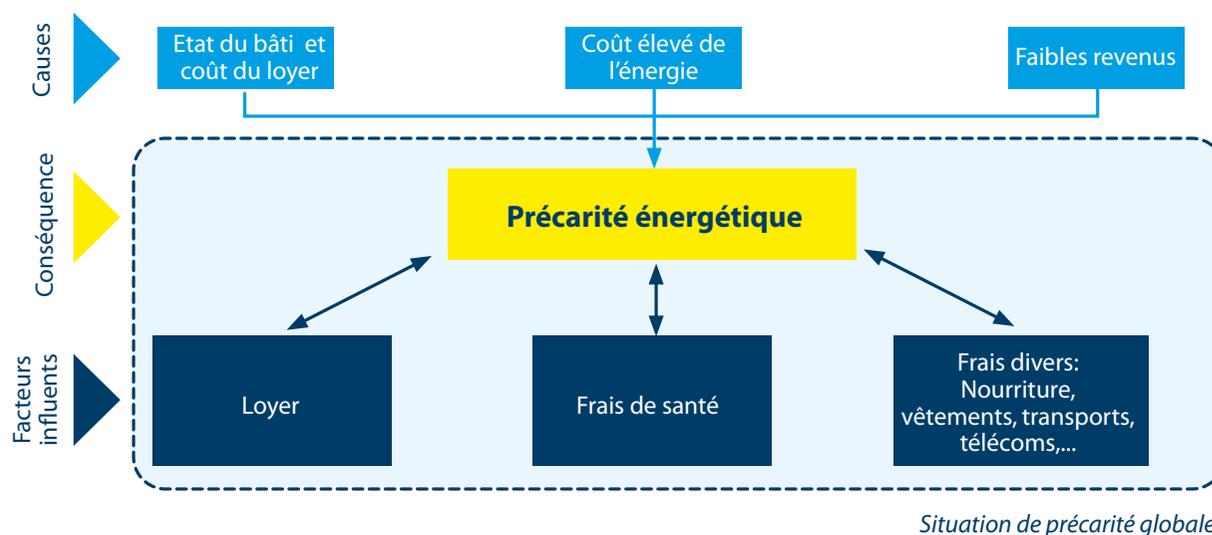
la possibilité et l'intérêt d'accorder le statut de « client protégé » aux bénéficiaires du statut social TSS (tarif social spécifique) et BIM (bénéficiaire d'intervention majorée), soit 27 % des ménages bruxellois (TSS : 13 % et BIM : 14 %). En théorie, les ménages TSS et BIM qui ont des dettes vis-à-vis d'un fournisseur pourraient ainsi automatiquement basculer chez SIBELGA et continuer à bénéficier de services énergétiques.

« Plusieurs points bloquants demeurent cependant pour la mise en pratique de cette procédure », explique Carine Stassen. « Le tarif social spécifique (TSS) est de la responsabilité du fédéral et la RBC ne maîtrise pas l'opérationnalité de son octroi. Comme le tarif social élargi est temporaire, son extension aux BIM ne sera pas non plus inscrit dans la durée. Il en résulte que si le fédéral décide de ne plus octroyer de tarif social aux BIM, le fournisseur ne pourra pas 'marquer' ces ménages. Et il est matériellement impossible de faire basculer des ayants droit non listés vers le GRD. Quant à automatiser le statut de client protégé pour les seuls TSS qui ont des dettes, la procédure semble moins pertinente. Pour la plupart, ces ménages sont suivis par les CPAS, ils bénéficient donc déjà en aval d'un tarif social et leurs dettes sont le plus souvent circonscrites. En l'état, la nouvelle ordonnance ne prendrait

en compte que le basculement des TSS historiques. Ce n'est probablement pas une telle mesure avec un impact limité qui poussera les fournisseurs à revenir sur le marché bruxellois. »

Étude sur la réalité de la précarité énergétique

Dans le cadre de la mise en place d'une plateforme d'échange d'informations entre les CPAS et les fournisseurs, BRUGEL a mené une étude (entre le 28 septembre et le 19 octobre 2020) portant sur des expériences de terrain de travailleurs sociaux des CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale. En 2021, la matière recueillie a fait l'objet d'une analyse qui a débouché sur l'édition d'un document largement diffusé. « Basée sur des témoignages, cette étude a poursuivi deux objectifs complémentaires : comprendre les causes de la précarité énergétique et appréhender le ressenti des personnes concernées par la procédure de recouvrement de dettes et des aides disponibles », explique Carine Stassen, responsable du service des Affaires socio-économiques. « Pour les besoins de cette enquête considérée comme une première en Région de Bruxelles-Capitale, des entretiens téléphoniques ont été menés auprès de quatorze



assistants sociaux de onze CPAS bruxellois différents. Et comme ces travailleurs sociaux étaient issus de différentes communes, nous avons considéré que ces entretiens étaient globalement représentatifs de la réalité bruxelloise. »

L'analyse des contenus de ces entretiens a permis de mettre en évidence plusieurs éléments éclairants. « Après analyse des différents entretiens, il apparaît que le demandeur est généralement un locataire bénéficiaire d'un revenu de remplacement. L'enquête a également montré que ces demandeurs éprouvent des difficultés face au labyrinthe du marché libéralisé (manque de transparence des factures et des offres) et face aux différentes mesures sociales mises en place pour lutter contre la précarité énergétique. Les mesures sont souvent perçues comme trop complexes et peu efficaces. »

Quels enseignements tirer de cette enquête ? Pour BRUGEL, les tenants et aboutissants du marché libéralisé en énergie sont encore méconnus, complexes et peu transparents aussi bien pour les consommateurs que pour des relais tels que les travailleurs sociaux. Il est dès lors plus qu'opportun d'améliorer la transparence du marché ainsi que les canaux de communication entre les différents acteurs et plus spécifiquement entre les fournisseurs et les CPAS.



Précarité hydrique

Depuis que BRUGEL a reçu ses nouvelles missions concernant le secteur de l'eau, nos équipes ont entrepris de nombreuses démarches afin de mieux cerner les réalités des usagers bruxellois. En 2021, BRUGEL a plus particulièrement travaillé sur l'intervention sociale à mettre en place afin d'amortir l'impact de l'augmentation des tarifs de l'eau. « BRUGEL a activement participé aux différents groupes de travail portant sur la précarité hydrique. Notre objectif était d'informer au mieux le Gouvernement afin de mettre en place les mesures les plus adéquates. Nous avons ainsi calculé les montants disponibles mais aussi réfléchi à la procédure d'octroi la plus opérationnelle à mettre en place et qui est facilement accessible pour les ayants droits », nous explique Carine Stassen.

A côté de ce travail, BRUGEL a également participé à un groupe de travail relatif à l'analyse qualitative et quantitative de la précarité hydrique. « L'objectif ici était de dégager des solutions à apporter à court et moyen termes. Nous avons par exemple identifié la nécessité de travailler sur une plus grande accessibilité de la facture, sur un meilleur suivi des plans d'apurement, sur le service à la clientèle, sur les relais vers les CPAS, etc. »

Forte de son expérience en matière d'énergie, BRUGEL a pu apporter toute son expertise concernant l'opérationnalité des mesures à mettre en place pour le secteur de l'eau. Expertise reconnue étant donné que les mesures proposées par BRUGEL ont reprises dans l'arrêté portant sur l'exécution de certaines mesures sociales.



BRUGEL a mené une étude portant sur des expériences de terrain de travailleurs sociaux des CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale. Il en est ressorti que les demandeurs éprouvent trop souvent des difficultés face aux différentes mesures sociales mises en place pour lutter contre la précarité énergétique.

Carine Stassen
Responsable du service des
Affaires socio-économiques



*Retrouvez l'interview vidéo
sur la précarité
énergétique*

6

DROITS DES CONSOMMATEUR· RICE·S

Avec la digitalisation et les évolutions technologiques 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 le consommateur·trice au centre des mesures réglementaires décidées par les autorités publiques.



« Dans le cas des règlements techniques, notre objectif est d'instaurer un rééquilibrage en faveur du client », explique Karine Sargsyan, responsable du service Juridique et du service des Litiges. « Car si le consommateur est tenu à des obligations, il faut également veiller à ce que les opérateurs respectent les leurs. C'est cet équilibre que nous tentons de trouver dans toutes les démarches que nous initions. »

Pour le secteur de l'eau, le défi est sensiblement différent car ce marché reste monopolistique en matière de production et de distribution. « Et comme nous n'en sommes qu'au début d'une nouvelle phase de régulation, nous devons trouver de nouveaux équilibres afin que les opérateurs du secteur puissent s'inscrire dans une approche client. À mon sens, c'est l'un des grands défis que doit relever ce secteur. »

Guide d'interprétation des obligations de service public

En vertu de l'Ordonnance électricité, BRUGEL dispose d'une compétence spécifique qui lui permet de contrôler les conditions générales appliquées par les fournisseurs dans leurs contrats de fourniture d'énergie. Dans le cadre de cette compétence, BRUGEL a pris l'initiative de rédiger, en 2021, un guide d'interprétation des obligations de service public à charge des fournisseurs.

« Les fournisseurs qui sont déjà actifs sur le marché résidentiel bruxellois peuvent utiliser ce guide pour vérifier en interne la portée de leurs conditions générales », précise Karine Sargsyan. « Via ce document, nous voulons attirer leur attention



« Dans toutes les démarches que nous initiations, notre objectif est de trouver le bon équilibre entre les obligations du consommateur-trice et celles des opérateurs. »

Karine Sargsyan
Responsable du service Juridique et du service des Litiges

sur les diverses modifications qu'ils doivent apporter à leurs conditions générales, afin qu'elles respectent le cadre législatif bruxellois. Et nous attendons en retour qu'ils nous transmettent systématiquement les modifications qu'ils souhaitent apporter à leurs conditions générales, tel que le prévoit l'Ordonnance. »

Les fournisseurs qui souhaitent procéder à une modification des conditions sont tenus d'envoyer un courrier à BRUGEL. Le régulateur les avertit endéans 30 jours si le changement est accepté ou refusé. « Une telle procédure de notification permet de conduire un contrôle régulier de la conformité des conditions générales des fournisseurs et ainsi assurer la protection des consommateurs et la sécurité juridique pour les fournisseurs », explique encore Karine Sargsyan.

Au-delà des fournisseurs déjà présents sur le marché bruxellois, ce guide peut intéresser les entreprises qui envisagent de démarrer une activité sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. « Le secteur de l'énergie bruxellois est particulièrement complexe. Et les fournisseurs qui souhaitent s'y implanter doivent savoir à quoi ils s'engagent. »

In fine, le guide est également destiné aux acteurs sociaux et aux associations de protection des consommateurs. « Ces organismes peuvent très avantageusement l'utiliser lorsqu'ils sont confrontés à des conflits relatifs au respect des obligations de service public. Le réseau Vigilance s'est dans cet esprit réjoui de sa publication en juillet 2021. D'autant que le guide que nous publions est un outil évolutif et dynamique qui sera actualisé régulièrement. »

Procédure MOZA

Durant l'exercice 2021, les services de BRUGEL ont rédigé un avis d'initiative pour alerter sur le nombre de coupures MOZA relativement élevé en Région de Bruxelles-Capitale. La procédure MOZA (Move Out Zonder Afspraak) est une demande de fermeture de compteur introduite par un fournisseur d'énergie auprès de SIBELGA, le gestionnaire du réseau de distribution. Cette procédure est enclenchée lorsqu'un client qui déménage ne demande pas la fermeture du compteur auprès de son fournisseur. Elle peut également être activée si le nouvel occupant d'un lieu n'a pas conclu de contrat d'énergie.

Mise en œuvre par SIBELGA, la procédure MOZA permet de déterminer l'identité de l'occupant et de l'inviter à régulariser sa situation en concluant un contrat avec le fournisseur de son choix. Si ce dernier n'agit pas dans les plus brefs délais, le GRD procède à la fermeture des compteurs.

« Pour comprendre le phénomène et apporter des pistes de solution, nous avons consulté les différents acteurs du marché de l'énergie », explique Carine Stassen, responsable du service des Affaires socio-économiques. « Afin d'objectiver notre évaluation, nous avons également établi une comparaison avec la procédure mise en place par ORES en Région wallonne. Au regard de cette analyse, nous avons conclu qu'il fallait adapter la procédure en ajustant la chronologie des différentes étapes. Concrètement, SIBELGA devra accroître l'implication des propriétaires et procéder à des enquêtes administratives plus poussées. »



« Afin de comprendre pourquoi il y avait de nombreuses coupures MOZA en RBC, BRUGEL a réalisé une analyse poussée afin de comprendre le phénomène mais surtout pour apporter des pistes de solution. »

Carine Stassen
Responsable du service des Affaires socio-économiques

Plaintes et litiges

Secteur du gaz et de l'électricité

En 2021, les plaintes et litiges ont principalement concerné les trois grandes thématiques que sont la consommation hors contrat, les indemnisations et les pratiques non conformes des fournisseurs.

- **Plaintes en rapport avec la consommation**
Lorsque le GRD soupçonne une consommation d'énergie litigieuse (absence de contrat de fourniture ou compteur manipulé), il facture des suppléments. « Comme les dispositions légales reprises dans les règlements techniques ne sont pas claires, les contestations sont fréquentes », précise Karine Sargsyan. « Et beaucoup de plaintes émanant de clients dénoncent ces surfacturations établies sans véritable constat de fraude en bonne et due forme. »

- **Plaintes en rapport avec les indemnisations**
Comme les consommateurs sont de plus en plus nombreux à connaître leurs droits en matière d'indemnisation, les plaintes se multiplient. « *Comme le GRD pourrait parfois faire preuve d'une certaine rigidité dans l'application de ces règles, les clients se tournent de plus en plus vers le service des Litiges de BRUGEL pour bénéficier d'un arbitrage.* »

- **Plaintes en rapport avec certaines pratiques des fournisseurs**
Un certain nombre de plaintes ont à nouveau concerné les pratiques mises en œuvre par certains fournisseurs pour contourner leur obligation de faire offre.

Secteur de l'eau

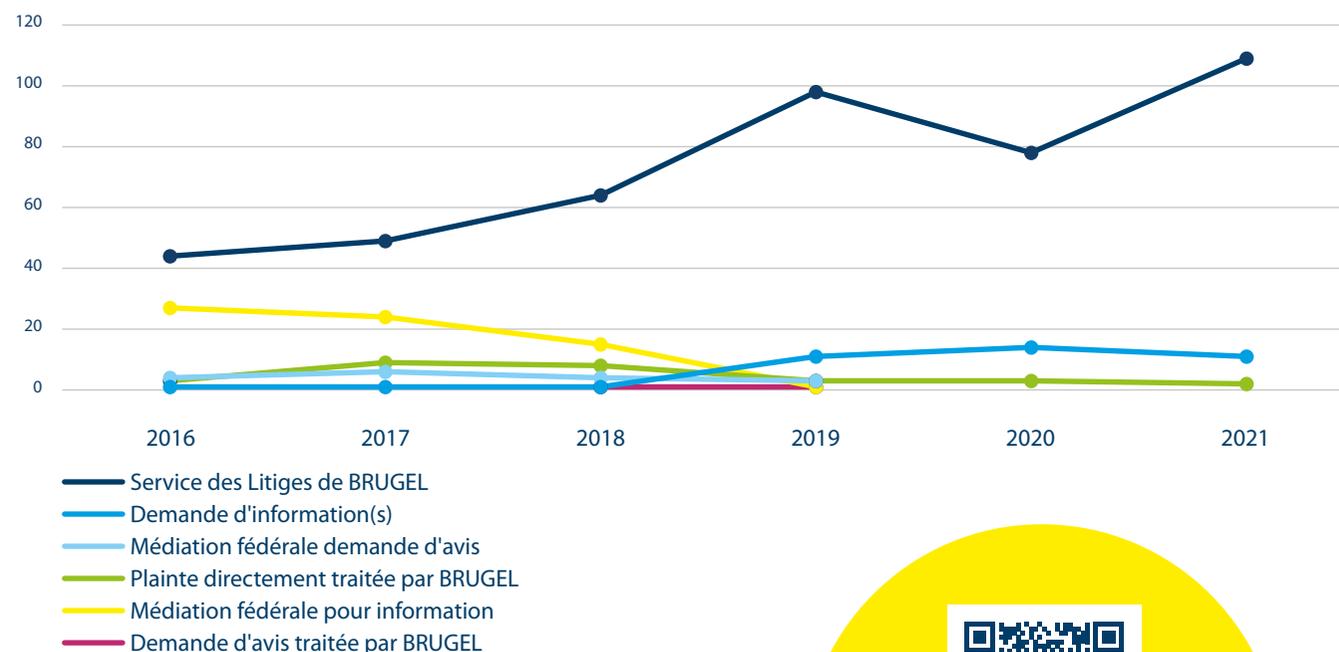
Pour ce secteur, BRUGEL a pour la deuxième fois fait office de service de médiation en 2021. Les trois principales thématiques traitées ont concerné les facturations en cas de fuites, la garde alternée et le call center.

1. Durant cet exercice, de nombreux clients bruxellois ont revendiqué des tarifs préférentiels en cas de fuites décelées dans leurs installations. « *Dans cet épineux dossier, nous avons tenu le rôle de médiateur entre VIVAQUA et ses clients* », explique Karine Sargsyan.
2. Par le passé, les parents bruxellois pouvaient bénéficier de certains avantages lorsqu'ils partageaient la garde de leurs enfants. En 2020, VIVAQUA a supprimé cet avantage. « *Ce changement a suscité l'incompréhension, voire la colère, de certains consommateurs.* »
3. La troisième problématique traitée par BRUGEL a concerné l'indisponibilité du call center. En 2020 et 2021, des changements d'outils informatiques au sein de VIVAQUA ont occasionné des dysfonctionnements techniques au sein de leur service back-office.

Depuis que BRUGEL a reçu en 2018 ses missions par rapport au secteur de l'eau et plus particulièrement sa mission de médiation pour le secteur de l'eau, le régulateur a mis en exergue qu'il ne revenait pas à BRUGEL d'assurer un service de médiation. Comme pour le secteur de l'énergie, BRUGEL est en effet convaincue que sa mission concerne prioritairement le traitement de litiges et la prise de mesures

contraignantes, et ce afin d'éviter tout conflit d'intérêt. « *En fin d'année 2021, le Gouvernement a entendu notre requête et lors de la dernière modification de l'Ordonnance eau, notre point de vue a enfin été intégré. En 2022, BRUGEL n'aura dès lors plus un rôle de médiateur mais pourra prendre des décisions contraignantes* », clôture Karine Sargsyan.

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



Retrouvez l'interview vidéo sur les droits des consommateurs

