



## ACTIONS CONCERTÉES AVEC LES ACTEURS DU MARCHÉ

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



### FORBEG

BRUGEL fait partie du FORBEG, le Forum des régulateurs belges de l'électricité et de gaz qui réunit les quatre régulateurs du pays (BRUGEL, CREG, CWaPE et VREG). Six fois par an, ce forum réunit les présidents, directeurs ou administrateurs délégués des différents régulateurs lors de réunions plénières. Les régulateurs se sont ainsi positionnés ensemble pour un traitement équilibré de la gestion des impayés.

Par ailleurs, de nombreux groupes de travail rassemblent les différents experts pour échanger leur expérience et rapprocher les points de vue. En 2020, de nombreux échanges ont eu lieu sur les simulateurs tarifaires, le monitoring des prix et le tarif social spécifique, sans compter une réflexion permanente sur les produits de flexibilité.

### ATRIAS

BRUGEL participe volontiers aux échanges menés au sein d'ATRIAS, la filiale commune des gestionnaires de réseaux de distribution. BRUGEL est conviée pour participer en tant qu'observateur au comité de marché et au comité de pilotage.

### Rencontres fournisseurs

En 2020, du fait de la crise de la COVID, BRUGEL a opéré un monitoring attentif des fournisseurs pour analyser leur santé financière et la gestion de l'endettement de la clientèle. De nombreux échanges ont également permis de mieux cerner les risques systémiques sur le secteur et d'envisager des parades.

### Réunions avec SIBELGA

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

### Participation à la concertation État-Région

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

## Collaboration avec le service fédéral de Médiation de l'énergie

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

## Relation avec Bruxelles Environnement (BE)

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

## Relation avec les acteurs sociaux

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

## Contact avec les juges de paix

Dans un souci de mieux comprendre les procédures et leurs impacts sur les coupures des consommateurs en défaut de paiement, BRUGEL rencontre régulièrement des juges de paix. Bien que mis quelque peu en suspend du fait de la crise de la COVID, ces échanges constructifs améliorent la compréhension réciproque.

## Consultations publiques

Dans ce même esprit de mieux comprendre les tenants et aboutissants des uns et des autres vis-à-vis des problématiques traitées, BRUGEL met en consultation publique ou restreinte ses projets d'avis ou études d'initiative, ainsi que les documents devant obligatoirement faire l'objet de consultation, comme la méthodologie tarifaire, ou plus nouvellement, les plans d'investissements. Ainsi, en 2020, pas moins de huit consultations ont été organisées. Celle sur les plans d'investissements de SIBELGA et ELIA a été accompagnée d'une séance d'information, ce qui a permis de générer plus d'interventions. BRUGEL compte maintenir cet effort en veillant à disposer de notes de vulgarisation pour les rendre encore plus constructives. Avec le confinement, les webinaires se sont imposés, ce qui facilite l'organisation de courtes séances de présentation ou de questions-réponses, et facilite l'échange avec les parties.

## Acteurs de l'eau

Avec les nouvelles compétences relatives au secteur de l'eau, BRUGEL a souhaité établir les relations fortes avec ces acteurs et a multiplié les contacts constructifs avec les opérateurs de l'eau et Bruxelles Environnement.

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

