

**brugel** ● ●

LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ENERGIE

**RAPPORT ANNUEL 2016**





# Table des matières

**brugel**

LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ENERGIE

**RAPPORT ANNUEL 2016**

P.4

**BRUGEL en bref**

P.5

**Mot du président du  
conseil d'administration  
et du coordinateur de  
BRUGEL**  
Marc Deprez &  
Pascal Misselyn

P.8

**Nos engagements**

En vertu de l'article 30bis §2 9° de l'ordonnance électricité, BRUGEL est chargée de :  
« communiquer chaque année au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale un rapport sur l'exécution de ses obligations, les mesures prises et les résultats obtenus sur l'évolution du marché régional de l'électricité et du gaz et sur le respect des obligations de service public par le gestionnaire du réseau de distribution et les fournisseurs et spécialement en matière des droits des consommateurs résidentiels. BRUGEL publie dans le mois de son adoption son rapport annuel sur son site Internet ; »

Le présent document répond à l'exigence de rédaction d'un rapport sur l'exécution de ses obligations. Il sera complété par des rapports thématiques.



Consultez le rapport annuel en ligne  
<http://annual-report-2016.brugel.brussels>

P.10

**Nos missions**

P.11

**Chiffres clés 2016**

P.12

**Faits marquants**

P.13

**Nos métiers**

- Compétence tarifaire
- Affaires sociales
- Traitement des plaintes
- Electricité verte
- Marché et réseaux
- Affaires juridiques

P.28

**Structure et personnel**

P.30

**Actions concertées  
avec les acteurs du  
marché**

P.32

**Suivi budgétaire et  
marchés publics**

P.34

**Annexes**

- Compte d'exécution
- Bilan
- Compte de résultats
- Droits et engagements hors bilan
- Inventaire des marchés publics
- Liste des publications





## BRUGEL en bref

BRUGEL est la commission de régulation bruxelloise pour les marchés du gaz et de l'électricité

Créée le 1<sup>er</sup> janvier 2007, BRUGEL réglemente et surveille le marché de l'énergie de la Région de Bruxelles-Capitale. BRUGEL s'assure que le réseau de distribution soit efficace, accessible et fiable pour les consommateurs et les producteurs. BRUGEL s'engage pour un fonctionnement sûr du marché, un réseau intelligent et une protection vigilante du consommateur. En tant que régulateur, BRUGEL fournit des conseils au gouvernement et au parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et travaille en bonne collaboration avec toutes les parties prenantes du marché de l'énergie.

BRUGEL est indépendante du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et est constituée :

- d'un conseil d'administration composé d'un président et de quatre administrateurs nommés par le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale.
- d'une équipe de conseillers et d'assistants.



21  
agents



350  
documents produits en  
10 ans (avis, décisions,  
études, propositions, ...)



3,5 Mio €  
par an de budget



## « Un marché de l'énergie en pleine mutation en Région de Bruxelles-Capitale ! »

Interview croisée entre Marc Deprez et Pascal Misselyn, respectivement président du conseil d'administration et coordinateur de BRUGEL.

### Quel a été le principal enjeu du marché de l'énergie en Région de Bruxelles-Capitale en 2016 ?

**Marc Deprez :** La mise en place progressive du marché de la flexibilité a été sans conteste l'enjeu le plus stratégique. Pour le secteur, il s'agit de faire face, avec davantage d'intelligence, aux épisodes d'intermittence des unités de production décentralisées. Lorsqu'ils effacent leur demande au bon moment (en cas de pics de consommation par exemple), les consommateurs d'électricité peuvent également jouer un rôle bénéfique pour la gestion du réseau électrique. Ce nouveau paradigme marque un tournant dans la manière de consommer de l'énergie.

En tant que régulateur, notre mission a consisté à informer les autorités publiques quant aux enjeux et au cadre légal à mettre en place. Nous devons veiller à ce que le consommateur final puisse bénéficier de cette flexibilité sans pour autant devoir s'impliquer dans ce marché. Les consommateurs non avertis ne doivent pas non plus être pénalisés par un marché qui se complexifie.

### Le marché répond-il à ce nouveau défi ?

**Pascal Misselyn :** En matière de flexibilité, nous avons assisté depuis quelques temps à une véritable prise de conscience de tous les grands acteurs institutionnels,

les grands fournisseurs, les grands producteurs et les grands consommateurs. Ce qui change aujourd'hui, c'est que les consommateurs de taille plus modeste sont progressivement sensibilisés. En 2016, les premiers consommateurs moyenne tension bruxellois ont été activés. On peut supposer que d'ici trois à cinq ans, les consommateurs basse tension le seront aussi.

### Au-delà de l'énergie électrique, la Région de Bruxelles-Capitale va également être confrontée à un problème de conversion de gaz pauvre en gaz riche. Qu'en est-il exactement ?

**Marc Deprez :** En 2016, nous avons pris conscience que le réseau bruxellois devait s'adapter rapidement au gaz riche. Pour le moment, 100% du réseau est alimenté en gaz pauvre en provenance des Pays-Bas. Et ce pays a décidé d'interrompre définitivement la livraison de ce gaz à brève échéance. En Région de Bruxelles-Capitale, le gouvernement est désormais bien conscient qu'il faut organiser ce projet de conversion d'un point de vue pratico-pratique. Comment adapter le réseau ? Quels messages faire passer aux consommateurs finaux ? Comment garantir leur sécurité ? Qui va prendre le lead de cette conversion ? Le rôle de BRUGEL est de conseiller les autorités publiques pour mettre en place un système qui assure un maximum de sécurité pour le consommateur final.



**Marc Deprez**  
Président du conseil  
d'administration



**Pascal Misselyn**  
Coordinateur de  
BRUGEL

Découvrez également en ligne  
l'interview de Jan De Keye, administrateur



**Les fournisseurs évoquent souvent la précarité énergétique de beaucoup de consommateurs bruxellois. Certains hésitent même à s'implanter en Région de Bruxelles-Capitale. Comment expliquez-vous ce phénomène ?**

**Pascal Misselyn :** En 2016, certains indicateurs ont à nouveau été révélateurs de la fragilité du consommateur bruxellois : augmentation des poses de limiteur de puissance et des coupures, plus de recours aux services sociaux, etc. Ce constat est étroitement lié aux aspects socio-économiques de la Région : davantage de précarité, davantage de déménagements, davantage de locataires que de propriétaires, etc. En région de Bruxelles-Capitale, le niveau de protection sociale en matière d'énergie est par contre sensiblement plus élevé que dans les deux autres régions. Les fournisseurs doivent, par exemple, obtenir la résiliation du contrat devant un juge de paix avant que ne surviennent les coupures. En outre, ils doivent faire offre à chaque client qui le souhaite et ont l'obligation de proposer des contrats pour une période de trois ans.

**Le montant de la facture énergétique est resté stable en 2016 et a même légèrement diminué en 2017. Comment expliquez-vous cette maîtrise du prix de l'électricité ?**

**Marc Deprez :** La vigilance dont nous faisons preuve dans l'organisation du marché nous a permis de maîtriser les prix. Les tarifs de distribution ont été bien maîtrisés et n'ont pas connu de dérive, notamment pour le soutien aux énergies renouvelables. Le gestionnaire de réseau SIBELGA est

également parvenu à maintenir des coûts de distribution dans des limites tout à fait raisonnables. Résultat : la facture du client final est restée stable durant des années et le prix de l'énergie a même eu tendance à diminuer en 2016.

**Quel lien entretenez-vous avec les acteurs du secteur ?**

**Marc Deprez :** Depuis sa création, BRUGEL s'est toujours efforcée de rester le plus neutre et indépendant possible. Sans cette précaution, nous perdriions toute notre légitimité d'autorité de régulation. La difficulté pour un régulateur est de maintenir cette indépendance tout en multipliant les contacts avec tous les acteurs du marché. Nous restons à l'écoute en privilégiant toujours l'intérêt général.

**Comment assurez-vous la protection vigilante du consommateur ?**

**Pascal Misselyn :** Nous veillons constamment au bon respect des ordonnances et des dispositions légales. Nous gérons les plaintes, nous assurons le suivi du marché et nous restons en contact avec les fournisseurs pour nous assurer qu'ils suivent bien les ordonnances. Nous servons enfin d'interface entre les fournisseurs et les CPAS pour que l'information circule. Pour remplir notre mission, nous veillons également à bien comprendre les mécanismes qui régissent le marché en lançant des études et des analyses. Nous sommes enfin présents dans la plupart des organes et forums où l'on discute d'énergie.



*En tant que régulateur, notre mission consiste à informer les autorités publiques quant aux enjeux et au cadre légal à mettre en place. Depuis sa création, BRUGEL s'est toujours efforcée de rester le plus neutre et indépendant possible.*

Marc Deprez





### Quel est le profil des collaborateurs qui travaillent pour BRUGEL ?

**Pascal Misselyn :** BRUGEL est composée d'équipes multidisciplinaires en recherche permanente d'idées nouvelles et de consensus enrichissants. La force d'un régulateur est de privilégier le dialogue entre ses équipes et avec les autres acteurs du marché afin de dégager les solutions les plus équilibrées. Les talents que nous engageons doivent donc disposer d'une très grande expertise dans des domaines assez pointus et être capables de faire preuve d'une grande ouverture d'esprit. Un ingénieur spécialisé dans les domaines de l'énergie devra ainsi être capable de dialoguer avec un juriste ou avec le responsable des Affaires sociales.

### Quel type de contrôle de gestion avez-vous privilégié en 2016 ?

**Marc Deprez :** La région nous encourage chaque année à mettre en place une gestion budgétaire novatrice et moderne. En 2016, le gouvernement nous a demandé d'aller encore plus loin en organisant un contrôle de gestion avec des objectifs quantifiés et qualifiés. Pour mettre en œuvre cette procédure, notre CA a fixé en 2016 toute une série d'objectifs opérationnels. On tente à présent de mettre en place les indicateurs (KPI) qui nous permettront de les mesurer. Courant 2017, BRUGEL disposera des différents outils qui lui permettront de bien contrôler l'efficacité de gestion d'une petite structure comme la nôtre.



*En 2016, certains indicateurs ont à nouveau été révélateurs de la fragilité du consommateur bruxellois : augmentation des poses de limiteur de puissance et des coupures, plus de recours aux services sociaux, etc.*

Pascal Misselyn

### Diriez-vous que votre mission de conseil vis-à-vis des autorités publiques est incontournable ?

**Marc Deprez :** Le domaine de l'énergie est hautement complexe et évolue très rapidement. Sans un centre d'expertise objectif pour appuyer les autorités publiques, nous assisterions à de fréquentes dérives. Notre mission est d'éclairer le gouvernement à sa demande ou de notre propre initiative, en proposant des études qui nous paraissent pertinentes. Nous avons désormais la confiance des autorités publiques. À tel point que le gouvernement est prêt à nous confier une mission complémentaire de contrôle du prix de l'eau dès l'année prochaine. Cette marque de confiance est une reconnaissance de notre expertise.



*Afin d'exercer au mieux ses prérogatives, le conseil d'administration de BRUGEL a défini ses engagements stratégiques pour un fonctionnement efficace du marché.*



## Nos engagements



### ① Garantir un marché de l'énergie performant et équitable au bénéfice du consommateur

- Contrôler le bon fonctionnement du marché et le maintien d'un « level playing field » pour tous les acteurs de l'énergie ;
- Contrôler la mise en œuvre des obligations de service public par les acteurs économiques du marché, en particulier celles visant à protéger le public fragilisé.



### ② Promouvoir le développement efficient et durable des réseaux de distribution et de transport régional du gaz et de l'électricité

- Contrôler les plans d'investissements du gestionnaire du réseau de distribution du gaz et d'électricité (SIBELGA) et du gestionnaire du réseau de transport régional d'électricité (ELIA) ;
- Contrôler le respect des règlements techniques par ces mêmes acteurs et s'assurer de leur bonne adéquation avec les réalités du marché ;
- Se charger du suivi de la qualité des réseaux et du travail des gestionnaires pour développer leurs réseaux de manière durable (smart grid, smart metering, intégration de la production d'énergies renouvelables).





**3 Conseiller de manière qualitative, précise et proactive les autorités sur le marché de l'énergie à Bruxelles**

- Faire régulièrement rapport au Parlement bruxellois sur le bon fonctionnement du marché et la protection des consommateurs, en particulier les plus précarisés ;
- Remettre au gouvernement des avis et recommandations à sa demande ou d'initiative sur les grands enjeux du marché de l'énergie.



**4 Utiliser au mieux les compétences et l'implication de BRUGEL dans le domaine de l'énergie**

- Collaborer activement avec les autres régulateurs belges et européens ;
- Consulter toutes les parties prenantes du marché et faciliter le dialogue entre elles ;
- Consolider l'information utile et la communiquer aux différentes parties impliquées.



**5 Etre au service du public**

- Informer régulièrement et de manière accessible tous les publics sur leurs droits et devoirs ;
- Recevoir et traiter de la manière la plus efficace possible les plaintes des consommateurs ou, à défaut, renvoyer celles-ci vers les services compétents ;
- Octroyer dans les délais impartis le statut de client protégé aux personnes en difficulté de paiement.



**6 Participer activement à la bonne mise en œuvre de la politique énergétique de la région**

- Certifier les installations photovoltaïques et de cogénération en région bruxelloise ;
- Octroyer des « certificats verts » ;
- Rendre compte au parlement et au gouvernement de la région des différents aspects du développement des énergies renouvelables à Bruxelles.

# Nos missions

BRUGEL assure le bon fonctionnement du marché et inspire les législations afin de garantir à l'ensemble des consommateurs un accès à l'énergie aux meilleures conditions possibles aujourd'hui et demain.

## ① Mission générale de conseil aux autorités publiques

La mission première de BRUGEL consiste en une mission de conseil auprès des autorités publiques sur toutes les questions concernant l'organisation et le fonctionnement du marché régional de l'énergie. Elle se concrétise par la formulation d'avis, rapports, propositions et autres études. Tous les documents produits par les services de BRUGEL sont communiqués à la ministre en charge de l'énergie pour être ensuite publiés dans les deux langues officielles (FR et NL) sur le site Internet [www.brugel.brussels](http://www.brugel.brussels). Parallèlement à ces conseils officiels, BRUGEL publie un bulletin statistique et un observatoire des prix tous les trois mois.

 **La liste des communications officielles de BRUGEL rendues en 2016 aux autorités publiques est disponible en page 41**

## ② Mission générale de surveillance et de contrôle

La deuxième mission du régulateur bruxellois englobe une mission générale de surveillance et de contrôle de l'application des ordonnances et arrêtés y relatifs. Dans le cadre de cette mission, BRUGEL est amenée à vérifier la bonne application de ces textes légaux. Via les plaintes déposées auprès de ses services, des documents remis par les clients protégés ou les titulaires d'installations de production décentralisée ou encore à travers les contacts avec les acteurs du secteur (fournisseurs, CPAS, gestionnaires de réseaux, médiateurs, etc.), BRUGEL prend connaissance des situations problématiques. Le régulateur entreprend alors un travail de concertation afin de régler ces situations. BRUGEL privilégie effectivement le dialogue constructif plutôt qu'une action directe sans concertation. En 2016, cette approche a permis de régler les situations problématiques sans entamer de procédure de sanction.

## ③ Missions particulières

A côté de ces deux missions, le législateur bruxellois a détaillé 21 missions particulières qui incombent au régulateur (la liste est disponible sur le site Internet de BRUGEL). Celles-ci vont de la présentation d'avis, d'études, de décisions jusqu'à garantir pour les clients finaux un accès rapide et gratuit à leurs données de consommation. La compétence tarifaire s'est ajoutée à ces missions via l'ordonnance du 8 mai 2014.

L'accomplissement de ces missions doit se faire de manière impartiale et transparente. Elles doivent en outre s'exercer dans un cadre fixé par l'ordonnance et où plusieurs objectifs généraux ont été précisés :

1. Promouvoir un marché intérieur de l'électricité concurrentiel, sûr et durable pour l'environnement ;
2. Garantir des conditions appropriées pour que les réseaux fonctionnent de manière effective et fiable ;
3. Développer des marchés régionaux concurrentiels ;
4. Contribuer à assurer la mise en place de réseaux non-discriminatoires qui soient sûrs, fiables, performants et axés sur les clients finaux ;
5. Faciliter l'accès au réseau des nouvelles capacités de production ;
6. Améliorer les performances des réseaux et favoriser l'intégration du marché ;
7. Continuer à assurer un service public et universel de grande qualité.



# Chiffres clés 2016



## Publications

- 16 avis
- 15 décisions
- 4 études
- 2 propositions
- 5 rapports
- 7 statistiques
- 11 newsletters

3,2%



## Part de l'électricité verte

produite en 2016 en Région de Bruxelles-Capitale à partir de sources renouvelables

## Certificats Verts



CV transférés :

493.000

Montant total :

42 Mio €

Quota CV :

8,2%



66



## statuts de client protégé

octroyés par BRUGEL sur 924 statuts accordés au total en 2016

47



## plaintes

reçues

37



## sociétés

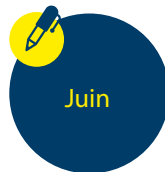
détentrices d'une licence de fourniture dont 8 ciblent la clientèle résidentielle



# Faits marquants 2016



- Lancement de **Greencheck**, l'outil en ligne permettant de vérifier la part verte de l'électricité fournie
- Décision judiciaire dans l'affaire Lampiris



- Résultat de l'étude socio-économique sur la nécessité de mettre en place des services clientèles de proximité en Région de Bruxelles-Capitale



- Avis émis par BRUGEL par rapport à la **création d'un réseau de traction ferroviaire**
- Premier contrôle des comptes du gestionnaire du réseau de distribution SIBELGA pour les tarifs 2015-2019



- Analyse des plans d'investissement du GRD et du GRT
- Conseil de BRUGEL par rapport au marché de la flexibilité



- Résultat de l'étude concernant la mise en place de mécanismes de tarification solidaire



- Avis relatif au développement des **infrastructures de recharge de véhicules électriques**, accessibles au public, en Région de Bruxelles-Capitale.
- BRUGEL est consultée pour lui donner une nouvelle mission : le contrôle du prix de l'eau



- Adaptation de la méthodologie tarifaire
- Avis sur le plan d'investissements de SIBELGA
- Étude sur le statut de client protégé

- Résultat de l'étude concernant l'état des lieux des différentes initiatives prises dans les pays limitrophes de la Belgique pour la **conversion des réseaux du gaz pauvre au gaz riche**





# Nos métiers



*Du cadre légal découle un certain nombre de métiers développés par le régulateur. Outre les métiers techniques, la mission de BRUGEL requiert également une consolidation juridique et une approche transversale.*



*La régulation doit à la fois accompagner les développements technologiques, les encourager, tout en garantissant le respect de l'intérêt général.*

# 1 Compétence tarifaire



*Garantir les tarifs de distribution les plus justes aux Bruxellois*

**Jérémie Van Den Abeele,**  
responsable des aspects tarifaires  
chez BRUGEL

Consultez la  
vidéo en ligne



En vertu de l'ordonnance bruxelloise du 8 mai 2014, BRUGEL est devenue compétente en matière de tarif de distribution de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale le 1<sup>er</sup> juillet 2014.

Pour BRUGEL, cette mission consiste à définir un cadre réglementaire pertinent qui permet aux Bruxellois de bénéficier des tarifs de distribution les plus justes. Elle intègre également la définition de la marge bénéficiaire du gestionnaire de réseau de distribution. Et contrairement à d'autres missions pour lesquelles BRUGEL ne dispose que d'un avis consultatif, l'institution bénéficie d'une indépendance fonctionnelle totale dans l'exercice de sa compétence tarifaire, conformément au cadre européen.

## Tarif énergétique global

Afin de permettre aux Bruxellois de bénéficier des tarifs de distribution les plus justes, BRUGEL a lancé une étude sur la bonne facturation de ces derniers. Si le régulateur est compétent pour valider les tarifs du gestionnaire de réseau, il lui appartient aussi de contrôler l'application correcte des montants que le gestionnaire de réseau communique aux fournisseurs d'énergie. Comme aucune instance ne vérifie si ces derniers répercutent correctement les tarifs de distribution chez le consommateur, il était important pour BRUGEL d'avoir une vue claire sur le sujet. Lancée en 2016, l'étude sera finalisée en 2017 et permettra à BRUGEL

d'apporter la garantie aux consommateurs bruxellois que les montants repris sur leur facture énergétique sont corrects.

## Contrôle des comptes tarifaires de SIBELGA

En 2014, le régulateur bruxellois avait mis en œuvre une méthodologie pour fixer les tarifs de distribution du gaz et de l'électricité pour les années 2015 à 2019 (pour une période réglementaire de 5 ans). Durant l'année 2016, BRUGEL a exercé pour la première fois le contrôle des comptes du gestionnaire du réseau de distribution SIBELGA pour l'année 2015. Le régulateur a ainsi comparé le budget tarifaire et les volumes fixés préalablement à la réalité 2015. Cet exercice nous a permis de relever plusieurs constats et d'effectuer quelques ajustements.

## Solde réglementaire cumulé

Cet examen a montré un écart important entre la réalité et les budgets prévisionnels et donc l'existence d'un solde réglementaire assez conséquent. Cette situation s'explique notamment par une surestimation de certains tarifs et un contexte économique particulier (taux OLO, ISOC, ...). Pour l'année 2015 (électricité et gaz confondus), le solde réglementaire cumulé s'élevait à 212,1 millions d'euros. BRUGEL a choisi de redistribuer une partie de ce montant aux consommateurs bruxellois, et ce, dès le 1<sup>er</sup> janvier 2017 tout en assurant une certaine stabilité sous forme de réserve



auprès de SIBELGA pour la couverture des charges liées à certains projets spécifiques.

### Révision de la méthodologie

Comme certains des tarifs prévus pour la période régulatoire 2015 à 2019 se sont révélés surévalués, BRUGEL a proposé de revoir la méthodologie tarifaire afin de pouvoir fixer annuellement le montant de certains tarifs et de limiter les soldes à l'avenir. Dans ce contexte, BRUGEL souhaitait que SIBELGA procède à l'utilisation d'une partie des soldes régulatoires au cours de cette période tarifaire. Le régulateur a œuvré dans un timing relativement serré en débutant les concertations avec SIBELGA fin août 2016 pour parvenir à valider les nouveaux tarifs en fin d'année.

### Mécanismes de régulation incitative

Le système régulatoire mis en place en Région de Bruxelles-Capitale est de type Cost +. Ce qui signifie que l'ensemble des coûts du gestionnaire de réseau est couvert par les tarifs de distribution. Avec cette formule, le gestionnaire de réseau ne dispose pas de réels incitants pour optimiser la maîtrise de ses coûts d'exploitation.

Dès lors, afin de pousser le gestionnaire de réseau à améliorer sa productivité et générer des gains opérationnels, la méthodologie approuvée par BRUGEL prévoyait dès 2015 la mise en place d'un système de régulation incitative sur les coûts gérables. L'idée était de prendre en compte les écarts constatés entre le budget prévu et la réalité tarifaire et de faire bénéficier le gestionnaire de réseau d'un certain pourcentage de ces gains, le reste retournant à l'ensemble des consommateurs.

Suite à notre contrôle, BRUGEL a constaté que l'incitant proposé n'était pas assez conséquent pour le gestionnaire de réseau. BRUGEL a donc, dans le cadre des modifications méthodologiques, augmenté l'incitant et décidé de l'attribuer au terme de la période régulatoire (de 2017 à 2019) - et non plus annuellement - de manière à mieux refléter à la réalité technico-économique.

### Tarification solidaire et limiteur de puissance

Suite à l'étude sur la tarification progressive menée en 2015, BRUGEL a réalisé à la demande de la ministre bruxelloise de l'Énergie une nouvelle étude sur la tarification solidaire. Cette étude, réalisée en avril 2016, a été menée dans un contexte où près de 12,8%<sup>1</sup> des ménages bruxellois sont dans une précarité énergétique mesurée, 9,8% sont dans une précarité énergétique cachée et 8,1% des ménages bruxellois sont dans une précarité énergétique ressentie.

<sup>1</sup> Donnée issue du baromètre de la Fondation Roi Baudoin 2017



**30%**

Comme les frais de distribution concernent plus de 30% de la facture énergétique finale, la mission tarifaire de BRUGEL impacte l'ensemble des consommateurs bruxellois.

Cette étude a mis en évidence différentes opportunités visant à augmenter l'attrait du statut de client protégé. Deux propositions ont été émises. D'une part, la suppression du limiteur de puissance pour tous les clients résidentiels (limiteur ne remplissant plus son objectif de limitation de la consommation) et d'autre part, le calcul différencié du tarif social régionalisé lié au statut de client protégé visant à proposer un tarif nettement inférieur au tarif le moins cher du marché.

Le financement de ces mesures se limiterait dans la plupart des scénarios à 3 euros par an par ménage. C'est désormais au législateur qu'il appartient de décider s'il faut mettre en place ce type de mesures.

### Simulateur de prix

Alors que BRUGEL réalise des comparaisons trimestrielles des offres des fournisseurs pour un client médian, la comparaison de fin 2016 a révélé que celui-ci pouvait bénéficier d'une diminution de sa facture de 17% pour l'électricité et 13% pour le gaz en choisissant l'offre la plus basse du marché - soit une diminution de respectivement 64 euros/an et 83 euros/an. Une part importante de consommateurs bruxellois pourrait donc obtenir des prix plus intéressants s'ils faisaient jouer la concurrence. C'est pourquoi il est important pour BRUGEL de mettre à disposition un simulateur de prix neutre et performant (Brusim). La mise

à jour de celui-ci se fait sur la base des données transmises volontairement par les fournisseurs d'énergie. En 2016, le taux de fréquentation global de ce comparateur a augmenté de 29% par rapport aux années précédentes.

A côté de notre simulateur, nous mettons également à disposition des clients résidentiels et petits professionnels, un observatoire des prix. Ce panorama tarifaire réalisé trimestriellement permet de voir en un coup d'œil les évolutions de prix de mois en mois.

### Groupe de travail – problématique tarifaire

Pour faciliter le transfert de la compétence tarifaire du fédéral vers les instances régionales, un groupe de travail réunissant les 4 régulateurs belges (CREG, VREG, BRUGEL et CWaPE) a été formé en 2014.

En 2016, ce groupe de travail chargé de réfléchir à la problématique tarifaire s'est réuni à deux reprises pour aborder des sujets tels que la cotisation fédérale et les méthodologies tarifaires qui évoluent de plus en plus en fonction des Régions. Lors de ces débats, les visions et les objectifs poursuivis par les différents régulateurs n'interfèrent en rien dans les stratégies menées par chacun. L'indépendance décisionnelle de chaque régulateur demeure dès lors exclusive en matière de compétence tarifaire.



## Adaptation des tarifs

Entre 2015 et 2016, les tarifs énergétiques ont légèrement augmenté pour la partie distribution. Le montant annuel pour un client bruxellois médian est passé de 161 euros en 2015 à 166 euros en 2016 pour l'électricité. Pour le gaz, ce montant est passé de 211 à 218 euros.

### Contrôle du prix de l'eau

En 2016, le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a décidé de mettre en place un organe de contrôle indépendant du prix de l'eau. Cette nouvelle compétence élargit le spectre des missions confiées à BRUGEL. Pour cette mission, BRUGEL ne remplira pas strictement la fonction de régulateur pour la chaîne de l'eau en Région de Bruxelles-Capitale, mais bien celle de contrôleur du prix de l'eau. Si l'impulsion a été donnée en 2016, le processus opérationnel et le cadre législatif doivent encore être proposés courant 2017. Cette nouvelle mission démontre la confiance que porte le législateur quant à l'expertise proposée par les services de BRUGEL.

## ② Affaires sociales



*La garantie d'accès à l'énergie pour tous les citoyens bruxellois !*

**Carine Stassen,**  
responsable du service  
Affaires sociales au sein de BRUGEL.

Consultez la  
vidéo en ligne



La protection du consommateur résidentiel bruxellois est prévue dans les ordonnances gaz et électricité. De plus, plusieurs mesures ont été mises en place par l'Etat fédéral pour assurer cette protection, telles que le tarif social spécifique et le Fonds énergie qui alloue des subventions aux CPAS. Le service des Affaires sociales de BRUGEL s'assure du bon fonctionnement des différentes mesures régionales et propose au gouvernement des pistes d'amélioration afin de garantir l'accès à l'énergie à tous les Bruxellois.

### Protection du consommateur résidentiel

La protection bruxelloise s'articule autour de 4 axes : l'obligation de faire offre pour les fournisseurs, des contrats d'une durée de trois ans, l'octroi du statut de client protégé régional sur une base volontaire et l'impossibilité de mettre fin à un contrat sans la décision d'un juge de paix.

### Pistes d'amélioration

A côté des présentations faites aux travailleurs sociaux afin d'expliquer les évolutions des mécanismes de protection, le service Affaires sociales de BRUGEL a instauré depuis plusieurs années un dialogue constructif avec les fournisseurs, le GRD, les CPAS et les juges de paix. Ces réunions et rencontres permettent de débattre de certaines problématiques et d'avoir une accroche « terrain » en vue d'établir des constats et de trouver des pistes d'amélioration.

Ces différentes interactions, vitales pour BRUGEL, permettent d'appréhender les dysfonctionnements. BRUGEL réalise alors des études et rend des avis afin de proposer des améliorations.

Dans ce cadre et à la demande du gouvernement, BRUGEL a réalisé, en 2016, une étude sur la tarification solidaire ainsi qu'une analyse socio-économique sur l'imposition d'un guichet de proximité. Le service a également procédé d'initiative à une analyse quantitative et qualitative des procédures devant la justice de paix en matière d'énergie. Pour finir, BRUGEL a également participé à différentes tables rondes avec d'autres régulateurs et acteurs de terrain portant sur la précarité énergétique au sens large.

### Valoriser le statut de client protégé

En 2016, BRUGEL a constaté des écarts importants entre le nombre de ménages qui bénéficie du statut de client protégé (2 100) et ceux dont le compteur est équipé d'un limiteur de puissance (25 000). La Fondation Roi Baudouin a, quant à elle, souligné que 80 000 ménages bruxellois vivaient dans une situation de précarité énergétique.

BRUGEL s'est alors interrogée sur les mesures à prendre pour rendre le statut de client protégé plus attractif. Celui-ci est en effet un axe vital pour la protection du consommateur bruxellois.



## Fonds fédéral Gaz Électricité

### (Fonds Vande Lanotte)

La Région de Bruxelles-Capitale bénéficie d'une dotation de plus de 9 millions d'euros par an. Une partie de cette somme est consacrée au financement des équipes d'encadrement. L'autre est allouée aux CPAS pour organiser le soutien financier des citoyens en situation de précarité énergétique. A Bruxelles, ce fonds fédéral est primordial car il finance la quasi majorité des cellules énergie et de l'accompagnement social. Les budgets alloués sont utilisés à 100%.

## Clients protégés

BRUGEL a reçu en 2016, 164 demandes d'obtention du statut de client protégé et accordé 66 statuts contre 62 en 2015. Cette mission d'octroi a fortement évolué pour se transformer en une mission d'information aux clients en proie aux difficultés de paiement. En effet, de nombreux clients interpellent le service via le numéro gratuit mis à disposition par BRUGEL sur les procédures à entreprendre afin d'être protégé de la coupure, sur les effets du limiteur de puissance ainsi que sur le tarif social spécifique.

BRUGEL a constaté plusieurs freins expliquant ce manque d'attrait, notamment la demande d'un investissement administratif important dans le chef du client ainsi que l'obligation de poser un limiteur de puissance et le risque de payer le tarif maximum. Les avantages liés à ce statut ne sont, par contre, pas perçus distinctement. En effet, le tarif proposé n'est pas assez intéressant et ne permet pas de dégager les quotités disponibles permettant au client de lui faire oublier les contraintes liées au statut.

Par conséquent, BRUGEL a émis les deux propositions suivantes : supprimer le limiteur de puissance pour tous les ménages, et établir un tarif social régional intéressant, nettement inférieur au tarif commercial.

### Phénomène paradoxal

Pour l'année 2016, BRUGEL a également mis en lumière un phénomène paradoxal : alors que le nombre de demandes de coupures est resté identique (1 615 en 2015 et 2016), les coupures effectives des points d'alimentation, suite aux décisions rendues par la justice de paix, ont diminué par rapport à 2015 (1 120 en 2016 contre 1 400 en 2015). L'explication de cette différence se trouve probablement dans la capacité qu'ont les clients menacés de coupure de changer de fournisseur plus rapidement.

### Des chiffres qui restent préoccupants

Par rapport à 2015, les tendances enregistrées en 2016 restent relativement stables mais confirment que la précarité énergétique s'installe. Les chiffres indiquent que 48% des ménages bruxellois (245 000 ménages) ont reçu un rappel tandis 20% ont reçu une mise en demeure. Une analyse plus fine de ces données montre que l'on assiste à une augmentation des petites dettes ainsi que celles des clients inactifs (clients qui ont changé de fournisseur sans s'acquitter de leurs dettes).

### Obligations de service public

Le législateur impose par ailleurs aux opérateurs du marché (tant aux fournisseurs qu'aux gestionnaires de réseau) des obligations de service public (OSP) qui font l'objet d'un suivi et d'un contrôle par BRUGEL. Le service réalise chaque année un reporting de ces données « marchés » portant sur la situation du client résidentiel en RBC. Ces données, analysées de manière contextuelle et systémique, permettent au service d'établir une série de constats et de mettre en avant les évolutions socio-économiques.

De plus, BRUGEL analyse chaque année le programme de mise en œuvre des OSP de SIBELGA avant approbation par le gouvernement et remet un avis sur le rapport d'exécution rédigé par le GRD avant transmission au parlement.

## 3 Traitement des plaintes



*Un service à l'écoute du marché!*

**Carine Stassen,**  
responsable du service des Litiges  
au sein de BRUGEL.

Après la libéralisation du marché de l'énergie, le service des Litiges de BRUGEL a succédé au système de règlement des litiges organisé initialement par le législateur. Aujourd'hui, le service des Litiges complète également la mission du service (fédéral) de Médiation pour les questions d'énergie (SME). Car à l'inverse du SME qui se charge de trouver des solutions à l'amiable entre les parties (clients et opérateurs), le service de BRUGEL peut prendre des décisions contraignantes vis-à-vis de celles-ci.

### Types de plaintes

Le service traite uniquement les plaintes de compétence régionale qui ont trait aux obligations de service public des opérateurs. Les problèmes de droit civil comme les facturations ou autres ne sont jamais traités par BRUGEL, mais bien par le SME.

En 2016, le service a reçu 47 plaintes qui concernaient tant des différends avec SIBELGA qu'avec les fournisseurs. Les plaintes avaient trait à des problèmes tels que la pose injustifiée de limiteur de puissance, la mise en œuvre abusive de la procédure « MOZA » (Move Out Zonder Afspraak) ou des données de comptage erronées.

Le service a également traité, en 2016, quatre plaintes concernant les primes Énergie et a rendu quatre avis sur des compétences régionales suite à des demandes particulières du médiateur fédéral.

### Instance de recours

BRUGEL est également l'instance de recours des décisions de l'IBGE en matière de primes Énergie.

Les décisions du service ne peuvent être contestées qu'au Conseil d'État. En 2016, aucune nouvelle décision du service des Litiges n'a fait l'objet d'un recours au Conseil d'état.

### Jurisprudence

Le service des Litiges de BRUGEL établit enfin une jurisprudence qui est régulièrement publiée sur le site Internet de l'institution lorsqu'elle est jugée intéressante pour les services sociaux. En 2016, le service a notamment communiqué sur la procédure « MOZA » ou sur la rectification des données de comptage.

### Répartition des plaintes en fonction du type de procédure en 2016

Service des litiges de BRUGEL	44
Demande d'information(s)	1
Plainte directement traitée par BRUGEL	3
Médiation fédérale pour information	27
Médiation fédérale demande d'avis	4
<b>Total général</b>	<b>79</b>



## ④ Promotion de l'électricité verte



*Promouvoir la production et tracer l'origine de sa consommation d'électricité verte en Région de Bruxelles-Capitale !*

**Régis Lambert,**  
responsable Énergies  
renouvelables  
au sein de BRUGEL.

Consultez la  
vidéo en ligne



Le service Énergies renouvelables de BRUGEL est chargé de la gestion des marchés des certificats verts (CV) et des garanties d'origine (GO). Pour ce faire, le service s'acquitte, entre autres, de tâches comme l'octroi trimestriel de certificats verts et de garanties d'origine, la gestion des transactions, le conseil aux porteurs de projets, la certification des installations ainsi que le contrôle et le suivi des installations déjà implantées en Région de Bruxelles-Capitale : panneaux photovoltaïques, systèmes de cogénération et incinérateur de déchets ménagers.

### CV et GO

Si les certificats verts et les garanties d'origine sont tous deux octroyés pour la production d'électricité renouvelable, les deux outils sont très différents. Le certificat vert est un incitant qui bénéficie aux producteurs tandis que la garantie d'origine est un label qui atteste de la provenance de l'énergie verte produite. Au centre de ce système, BRUGEL octroie les CV aux producteurs et impose des quotas aux fournisseurs. Quant aux GO transférables, seul l'incinérateur bruxellois en bénéficie. En Région de Bruxelles-Capitale, les fournisseurs achètent ces derniers principalement ailleurs en Europe pour justifier la part d'électricité verte qu'ils proposent à leurs clients.

### Production d'électricité verte bruxelloise en 2016

La part de l'électricité verte produite en 2016 en Région de Bruxelles-Capitale était de 5% de la consommation totale. Il est à noter que ce chiffre global intègre également la part d'électricité produite par les installations de cogénération au gaz. L'électricité purement renouvelable, c'est-à-dire celle produite par les seules unités photovoltaïques, de cogénération alimentée en biogaz ou en huile de colza et l'incinérateur de la Région de Bruxelles-Capitale (pour la partie organique des déchets), concerne 3,2% du total de l'électricité consommée.

### Certificats verts octroyés

Quelque 365 000 certificats verts ont été octroyés par BRUGEL pour cette électricité verte produite en 2016. Précisons également que des CV sont toujours octroyés pour de la production réalisée durant des années antérieures. BRUGEL est en effet tributaire de l'information que les producteurs délivrent. Il faut donc parfois intégrer des données de production qui se répartissent sur plusieurs années. Durant la période qui va d'avril 2016 à fin mars 2017, le service a par ailleurs réalisé les transactions de 493 000 CV pour un montant total de 42 millions d'euros. Ce dernier chiffre illustre ainsi l'activité du marché en 2016.

### Des quotas en hausse

En 2016, le quota de certificats verts s'élevait à 8,2% de toute l'énergie fournie en Région de Bruxelles-Capitale (contre 4,5% en 2015), soit 429 000 CV à rendre par les fournisseurs d'énergie pour le 31 mars 2017. Pour le consommateur final, la contribution au système correspond environ au montant du quota, soit 8,2% multiplié par le nombre de MWh consommé. Pour un client qui consomme 2 MWh (client médian), ce coût s'élève à 16,40 euros par an. Une somme qui paraît assez raisonnable au vu des enjeux climatiques de demain.

### Greencheck

Les fournisseurs doivent couvrir la partie verte de l'électricité qu'ils fournissent à leurs clients par des garanties d'origine (GO), l'outil de traçabilité de l'électricité. Afin d'éviter le double-comptage, une GO ne peut être utilisée qu'une fois. Après utilisation, celle-ci est alors immédiatement annulée. Pour boucler le cycle de vie des GO au niveau des consommateurs et leur permettre de vérifier quelle est la part réelle d'électricité verte reçue, BRUGEL a mis à la disposition des consommateurs bruxellois (depuis mai 2016) le dispositif Greencheck, un outil en ligne disponible sur son site Internet. Cette initiative s'aligne parfaitement sur le deuxième volet de la mission de BRUGEL qui consiste à informer les consommateurs bruxellois sur l'électricité verte consommée.

### Plan d'actions ambitieux

En marge de la COP21 qui s'est tenue à Paris en décembre 2015, la Région de Bruxelles-Capitale s'est vue attribuer des objectifs ambitieux pour réduire les émissions de CO<sub>2</sub>. Durant l'automne 2016, la ministre bruxelloise de l'Énergie a proposé un plan d'actions et de mesures qui aura des incidences sur la production à venir d'électricité verte en Région de Bruxelles-Capitale. L'exemple du projet SolarClick, qui prévoit l'installation de parcs photovoltaïques sur les toitures d'un certain nombre de bâtiments communaux et régionaux, illustre parfaitement cette ambition.

### De nouvelles perspectives

En 2016, les premiers jalons d'une évolution du système ont été posés. Dans un proche avenir, la mission de comptage de l'électricité verte en Région de Bruxelles-Capitale, initialement confiée à BRUGEL, sera transférée vers SIBELGA. Ce sera désormais le gestionnaire du réseau de distribution qui récoltera et validera les données de production de cette électricité verte. À partir de ces données, BRUGEL continuera à octroyer les certificats verts et les garanties d'origine. La certification des installations bénéficiant de CV ne sera également plus du ressort de BRUGEL. Cette tâche sera, à l'avenir, confiée à des organismes certificateurs indépendants.





## 5 Marché et Réseaux



*Garantir la fourniture d'énergie et la mise en place de réseaux fiables et non discriminatoires!*

**Farid Fodil-Pacha,**  
responsable du service technique Marché et Réseaux au sein de BRUGEL

Consultez la  
vidéo en ligne



Les missions du service technique « Marché et Réseaux » de BRUGEL s'articulent autour de trois axes principaux que sont l'encadrement technique des réseaux d'électricité et de gaz, la supervision du marché de fourniture d'électricité et de gaz et la mise en œuvre du marché de la flexibilité.

### **Mission 1 : le suivi de la gestion technique des réseaux**

Afin d'assurer la mise en œuvre de réseaux non discriminatoires, fiables et performants en Région de Bruxelles-Capitale, BRUGEL analyse chaque année les plans d'investissements du GRD (gestionnaire du réseau de distribution) et du GRTR (gestionnaire du réseau de transport régional). Dans cet esprit, BRUGEL assure également le suivi de la réalisation des investissements qui ont été planifiés.

En septembre 2016, SIBELGA (le gestionnaire du réseau de distribution) et ELIA (le gestionnaire du réseau de transport régional) ont remis, comme chaque année, leurs projets de plan pour les années à venir. Le service a, dès lors, évalué l'opportunité de ces investissements en vérifiant tout d'abord si les investissements prévus étaient suffisants et en analysant ensuite le niveau de qualité obtenu pour la fourniture. Pour ces analyses, un certain nombre d'indicateurs permettent à BRUGEL de vérifier si les investissements sont en adéquation avec les objectifs poursuivis. Le service a également lancé en 2016 des études liées à ces plans. Une étude technico-

économique a, par exemple, été menée sur le déploiement des bornes de recharge pour les véhicules électriques et une autre sur les projets de conversion des réseaux de gaz dans les pays limitrophes.

### **Nouveaux compteurs**

En matière de gestion des réseaux, plusieurs projets ont marqué l'année 2016. Certains types de clients professionnels, dont les compteurs étaient relevés manuellement, ont bénéficié du placement de compteurs télé-relevés. Si ce compteur ne reprend actuellement qu'un ou trois index mensuels, il sera prochainement en mesure de relever les courbes de charge journalières. Cette possibilité leur permettra notamment de négocier au mieux leur contrat et gérer de manière plus efficiente leur consommation d'énergie électrique.

Pour répondre à l'obligation européenne de mettre à disposition de certains clients des compteurs électroniques (en cas de rénovations importantes de bâtiments, de nouveaux raccordements ou de remplacement de compteurs), SIBELGA a prévu dans son plan d'investissements l'installation de 21 825 compteurs d'ici 2021. Ces compteurs disposeront d'un port local qui permettra aux clients d'accéder aux données détaillées de leurs consommations. Les fonctionnalités intelligentes (ouverture/fermeture, relevé à distance de la consommation, ...) ne seront toutefois pas activées.

# Compteurs intelligents

Le compteur électronique est un système de comptage capable de mesurer l'énergie consommée en temps réel. Lorsqu'il est doté d'un module de communication, on parle de compteur intelligent. Ces derniers communiquent cette consommation, ainsi que d'autres informations, aux gestionnaires de réseau de distribution.



En outre, SIBELGA a prévu le déploiement de 5 000 compteurs intelligents afin de tester des fonctionnalités (prévues dans le MIG6<sup>2</sup>) et valider le processus de déploiement. Ce projet ayant été reporté à 2018, BRUGEL n'a pas manqué de relever l'incompatibilité de ce calendrier avec la date de go-live du MIG6. SIBELGA a, pour sa part, confirmé qu'il procéderait à ces tests en laboratoire pour valider la faisabilité des processus marché (MIG6).

### Conversion du réseau de gaz

Un autre fait marquant de 2016 concerne l'annonce de SYNERGRID d'un plan indicatif pour les changements qui vont survenir au niveau de la distribution du gaz. Les Pays-Bas comptent en effet réduire progressivement, à partir de 2024, leurs exportations de gaz pauvre (low) de 15% par an jusqu'à un arrêt complet prévu en 2030. A terme, la Région de Bruxelles-Capitale ne sera donc plus alimentée par ce type de gaz. Ce changement aura des incidences tant sur les infrastructures du réseau de distribution que sur les installations intérieures des utilisateurs du réseau de distribution bruxellois (particuliers et professionnels).

Selon ce plan indicatif, la conversion de la Région de Bruxelles-Capitale devrait débuter en 2020 pour se terminer fin 2023 et concernerait plus de 500 000 bruxellois. En juillet 2016, SIBELGA a organisé avec SYNERGRID une conférence publique pour annoncer ses plans indicatifs de conversion du réseau. La responsabilité de chaque acteur reste toutefois à déterminer et une inconnue demeure également quant à la compatibilité au gaz riche ou non des appareils présents dans les foyers bruxellois.

### Principe de précaution

Compte tenu de l'urgence de la situation, BRUGEL a mené en octobre 2016 une étude au niveau international et organisé une série de consultations bilatérales avec différents acteurs concernés (installateurs, fournisseurs, GRD, fabricants d'appareils à gaz, organismes de contrôle, etc.). En parallèle, en collaboration avec le service juridique, une étude a été lancée pour savoir si le cadre actuel permettait de gérer un tel projet. À l'issue de cette analyse, BRUGEL a conseillé au gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale d'opter pour une vision intégrée de cette conversion afin de tenir compte des aspects techniques, sociaux, sanitaires, économiques et environnementaux liés à la thématique. L'attention a également été attirée sur le principe de précaution qui stipule que la Région doit s'assurer que la conversion se fera en toute sécurité pour les consommateurs bruxellois.

2 MIG6 : Message Implementing Guide, c-à-d. le protocole de communication entre opérateurs GRD et fournisseurs



### **Mission 2 : supervision du marché de fourniture d'électricité et de gaz**

Un autre levier dont disposent BRUGEL et le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale pour la supervision du marché s'appuie sur les demandes (nouvelles ou adaptations) de licences de fourniture. En vertu du cadre légal bruxellois, les fournisseurs d'énergie doivent posséder une licence pour pouvoir vendre de l'énergie sur le territoire de la région. Le service a donc également pour mission d'effectuer le suivi administratif de ces licences et d'informer les candidats qui souhaitent en disposer.

Dans ce contexte, BRUGEL assure également le suivi des fournisseurs (37 détenteurs de licence dont 24 étaient actifs en 2016) via leurs publications, leurs rapports d'activités et les données statistiques trimestrielles ou annuelles qui lui sont transmis. Le service tient enfin compte du rapport sur les pratiques non discriminatoires envers les fournisseurs que SIBELGA réalise annuellement. Dans le cadre d'échanges formels ou informels organisés tout au long de l'année, le service n'a pas hésité à rencontrer les différents acteurs de manière bilatérale ou au cours de réunions élargies.



### Deux événements marquants

En 2016, deux événements ont marqué le marché : la fusion par absorption d'Electrabel Customer Solutions par Electrabel, et le rachat de Lampiris par le Groupe Total. Dans les deux cas, les dossiers ont été introduits auprès de BRUGEL qui a contrôlé la conformité de leurs demandes d'adaptation/retrait/renouvellement de leurs licences de fourniture.

Globalement, le marché est resté relativement stable en 2016, où huit fournisseurs sont désormais actifs sur le segment résidentiel. Vu le nombre croissant de changements de fournisseurs (switch), BRUGEL constate également que les consommateurs recherchent de manière plus active les contrats les plus avantageux en comparant toutes les offres du marché. Ils peuvent pour cela utiliser Brusim, le comparateur de prix du régulateur.

### « Clearing House » ATRIAS

Au regard des évolutions du marché de l'énergie, la nouvelle « Clearing House » d'ATRIAS a également été conçue pour jouer le rôle intermédiaire, principalement entre les fournisseurs d'énergie et les GRD. Ainsi, la situation du marché de l'énergie belge va évoluer de Clearing Houses décentralisées vers une Clearing House centrale. Puisque ATRIAS est une association qui réunit différents GRD, dont SIBELGA, BRUGEL a un droit de regard sur les documents qui

émanent de leurs services, notamment le nouveau manuel d'échanges de données entre les GRD et les fournisseurs (MIG). Alors que le lancement de cette plateforme était prévu pour janvier 2018, il a été reporté à septembre 2018. Ce report n'est pas sans conséquences financières et organisationnelles pour toutes les parties, comme mentionné dans les rapports reçus d'ATRIAS et de la FEBEG.

BRUGEL a pris acte de cette décision et a appelé les différents acteurs, chacun pour ce qui les concerne, à s'engager formellement sur la nouvelle date de lancement de cette « Clearing House ».

### Mission 3 : Mise en œuvre du marché de la flexibilité

Dans ce domaine récent pour lequel le cadre légal n'est pas encore établi, BRUGEL tente de définir les règles à mettre en œuvre et conseille le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale.

Dans un marché de fourniture, le client achète (ou vend) à un fournisseur de l'énergie qu'il va consommer (ou produire). Sur le marché de la flexibilité, le client va vendre à ce fournisseur (ou à un autre acteur commercial) de la flexibilité, soit une capacité à moduler sa consommation (ou sa production) en fonction des signaux de prix extérieurs. Cette flexibilité est achetée principalement par ELIA pour l'équilibrage de

son réseau et par les BRP (Balance Responsible Party) pour l'équilibre de leurs portefeuilles d'énergie.

### Cadre légal

Comme il n'existe pas de cadres légaux qui déterminent les responsabilités des différents acteurs, ce marché de la flexibilité n'a pas encore été mis en œuvre au niveau des clients résidentiels et des petits professionnels. En 2016, BRUGEL a conseillé le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale quant à l'établissement d'un cadre légal permettant de régir ce nouveau marché. Des propositions de projets de loi devraient être prochainement adoptées par le Parlement bruxellois. BRUGEL plaide notamment pour l'instauration d'une licence de fourniture des services de flexibilité et pour la définition des rôles et responsabilités de chaque acteur.

### Protection du consommateur

Dans ce débat somme toute assez technique, BRUGEL s'est également appliquée à placer la question de la protection du consommateur au centre du débat. BRUGEL se doit de se positionner tant pour les clients qui offrent de la flexibilité que pour ceux qui n'ont pas la possibilité d'en offrir. Certains consommateurs pourraient en effet subir les impacts négatifs de ce nouveau marché de la flexibilité. BRUGEL restera dès lors très attentif pour contribuer à la mise en place de réseaux non discriminatoires.

## ⑥ Affaires juridiques



*Une expertise juridique  
au service de tous !*

**Karine Sargsyan,**  
responsable du service juridique  
au sein de BRUGEL

Consultez la  
vidéo en ligne



En 2016, le service juridique a plus que jamais joué son rôle au sein de BRUGEL, tant dans ses missions spécifiques que dans ses missions plus transversales en appui des autres services et du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale.

### Mission de conseil pour le gouvernement

BRUGEL est investie d'une mission générale de conseil auprès du gouvernement pour la mise en place d'un cadre légal favorisant le bon fonctionnement du marché de l'énergie. Cette mission est d'autant plus stratégique que le marché de l'énergie évolue très rapidement, notamment sous l'impulsion de la Commission européenne.

En 2016, l'évolution marquée du marché de l'électricité et du gaz a poussé le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale à réfléchir à un nouveau cadre légal. Le service juridique de BRUGEL s'est chargé d'organiser des rencontres avec certains acteurs du marché de l'énergie afin de comprendre toutes les évolutions techniques du marché.

Fin 2016, le service a finalisé une note reprenant les points essentiels que devraient traiter les projets des nouvelles ordonnances. Le service juridique a également joué un rôle actif dans la préparation du nouveau cadre légal pour doter BRUGEL de la nouvelle compétence de contrôle du prix de l'eau, notamment en ce qui concerne la révision de l'ordonnance eau.

### Mission d'appui pour les autres services

En 2016, le service juridique est intervenu auprès du service chargé de l'encadrement du marché et la gestion des réseaux pour interagir sur certains dossiers, dont notamment « le marché de la flexibilité » et « les réseaux ferroviaires ». Il a également collaboré avec le service chargé de la compétence tarifaire pour appuyer les décisions de rejet ou d'acceptation des coûts dans le cadre du contrôle ex-post des tarifs.

### Expertise institutionnelle

Au-delà de ces appuis opérationnels, le service juridique s'est également chargé de résoudre une problématique tarifaire plus complexe, requérant une véritable expertise institutionnelle. Il a examiné l'ordonnance gaz et électricité en détail pour s'assurer que BRUGEL possédait bien toutes les compétences requises pour contrôler la bonne répercussion du tarif du gestionnaire de réseau dans la facture qu'adressent les fournisseurs à leurs clients.

### Suivi du droit européen

Tout au long de l'année 2016, la Commission européenne a travaillé à la mise en œuvre d'une nouvelle réglementation concernant le futur marché de l'énergie. Cette réflexion s'est concrétisée, fin 2016, par la rédaction des textes réglementaires baptisés « winterpackage ».

Nouvelle compétence de contrôle du prix de l'eau, notamment en ce qui concerne la révision de l'ordonnance eau.

Le service juridique de BRUGEL a suivi la mise en œuvre de la Commission européenne d'une nouvelle réglementation « **winterpackage** » concernant le futur marché de l'énergie afin d'inscrire ses futures décisions ou actes dans la nouvelle lignée européenne.

Le service juridique de BRUGEL a suivi ce travail d'élaboration avec beaucoup d'attention afin d'inscrire ses futures décisions ou actes dans la nouvelle perspective européenne.

En outre, l'Etat belge a récemment été mis en cause par la Commission européenne qui lui reproche une mauvaise transposition des directives du troisième paquet énergie entrées en vigueur en 2009. En 2016, BRUGEL s'est positionnée de manière informelle dans le cadre de cette procédure et a proposé une série de conseils quant aux modifications à mettre en œuvre dans la législation bruxelloise pour se conformer au droit européen.

### Fournisseur de secours

La procédure de fournisseur de secours est un dispositif mis en place par le secteur afin de suppléer la défaillance éventuelle d'un fournisseur. Avec la libéralisation du marché de l'énergie, les fournisseurs peuvent en effet tomber en faillite et être dans l'impossibilité de fournir de l'énergie à leurs clients. Dans cette éventualité, tout l'équilibre du réseau serait mis en cause. En tant que régulateur, BRUGEL est tenue de proposer un dispositif de secours en cas de défaillance. En 2016, l'ensemble des régulateurs du pays ont ainsi collaboré pour mettre en place un système de substitution à l'échelle du pays. Actuellement, les négociations sont toujours en cours.

### Trois contentieux résolus

En 2016, BRUGEL a bénéficié de trois décisions judiciaires qui lui ont été favorables. Dans l'affaire Lampiris, le fournisseur contestait le fait qu'il ait à supporter l'ensemble des risques financiers liés à la facturation de l'énergie. Selon le principe du système de cascade tarifaire\*, c'est lui qui facture tous les frais liés à l'énergie dans un même document. Compte tenu de ces risques, Lampiris a demandé à BRUGEL de prendre en considération le service fourni et le risque de dommages. Le fournisseur a jugé que les décisions d'approbation de tarif de BRUGEL n'étaient pas suffisamment motivées car elles ne reflétaient pas les coûts réels imputables aux fournisseurs. Il

a évoqué le fait que cette pratique constituait une entrave à la liberté de commerce pour introduire un recours en annulation devant la Cour d'appel de Bruxelles. BRUGEL a plaidé que le système avait été instauré dans un cadre légal par le législateur et que ce n'était pas au régulateur de juger de son bien-fondé. La Cour d'appel a donné raison à BRUGEL.

Dans l'affaire Lemaire, il s'agissait d'une requête en annulation devant le Conseil d'Etat. Le producteur, qui avait bénéficié d'une compensation\*\* pour son unité de production d'électricité verte de 12 kVA entre 2010 et 2011, considérait que le refus de lui attribuer la même compensation pour les années suivantes était abusif, évoquant une tromperie dans sa confiance légitime et contestant le principe de rétroactivité. BRUGEL a allégué que la compensation octroyée par SIBELGA entre 2010 et 2011 découlait d'un vide juridique et qu'aucun cadre légal ne stipulait le droit à une telle compensation. Le Conseil d'Etat a suivi BRUGEL dans son raisonnement.

Dans un cas similaire, l'affaire Strik, le Conseil d'Etat a rejeté la requête pour défaut d'intérêt.

\* Dans ce système de cascade tarifaire, le fournisseur facture via une facture unique au consommateur final les taxes, redevances, impôts et les tarifs de distribution et de transport.

\*\* La compensation est le solde obtenu en additionnant l'électricité verte injectée sur le réseau et l'électricité consommée. De 2012 à 2018, seules les unités de moins ou égale à 5 kVA bénéficient de cette compensation.





# Structure et personnel

Dotée de la personnalité juridique de droit public depuis sa création en 2006, BRUGEL est dirigée par un conseil d'administration composé de cinq administrateurs (dont un président) nommés par le gouvernement pour un mandat de cinq ans renouvelable une fois.

Le gouvernement bruxellois a désigné Messieurs Jan De Keye, Marc Deprez, Pascal Misselyn, Henri Autrique et Guillaume Lepère comme administrateurs. Monsieur Marc Deprez a été désigné comme administrateur-président depuis le 20 mars 2014 (après avoir été administrateur). Monsieur Pascal Misselyn est le coordinateur de l'équipe des chargés de mission.

## Chargés de mission

Pour s'acquitter de ses obligations, BRUGEL dispose d'un staff (chargés de missions détachés de l'IBGE (Bruxelles-Environnement) et placés sous l'autorité hiérarchique du conseil d'administration). Leur statut a été fixé par le gouvernement par un arrêté du 23 mai 2014. Un autre arrêté, édicté le même jour, éclaire sur la situation administrative et pécuniaire des agents contractuels.

Depuis l'entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> mai 2016 de ces arrêtés, mais aussi du plan du personnel, d'un arrêté sur les degrés hiérarchiques et d'un autre fixant le cadre linguistique, les chargés de mission ont été légalement transférés sous l'autorité et la gestion de BRUGEL. La gestion du personnel se fait depuis en toute indépendance.

## 21 ETP

Le plan de personnel adopté par BRUGEL pour exercer ses compétences en 2016 prévoyait 21 ETP (équivalent temps plein) dont le détail (répartition par rang et grade) est repris sur le tableau ci-dessous. Le fait que le nombre d'ETP n'atteignent pas le plafond autorisé découle simplement des délais d'engagement et départ du personnel ou des différents congés spécifiques (pause carrière, etc.).

BRUGEL compte parmi les Organismes d'intérêt public (OIP) qui relèvent de la négociation syndicale XV. Un Comité de concertation de base (CCB) a été mis sur pied en 2014. En 2016, le CCB s'est réuni à deux reprises : le 4 mars et le 12 décembre.

## Frais à charge de BRUGEL

Si début 2016, c'est le personnel de l'IBGE qui était chargé de mission auprès de BRUGEL, les frais encourus sont restés à la charge de BRUGEL. BRUGEL a ensuite géré directement les agents inscrits sur son pay-roll.

## Indépendance d'esprit

Les administrateurs et le personnel de BRUGEL ne sollicitent ni n'acceptent d'instructions directes d'aucun gouvernement ou autres entités publiques ou privées.

## Plan du personnel - situation au 31/12/2016

Rangs	Grade	Statutaires et mandataires ETP	Tâche auxiliaire et spécifique ETP	Premier emploi ETP	Besoin exceptionnel et temporaire ETP
A230	Coordinateur	1			
A220	Premier ingénieur				
A210	Premier attaché expert de haut niveau	1			
A200	Premier attaché		1		
A111	Ingénieur				3
A101	Attaché				7
B101	Assistant				4.6
C101	Adjoint				2
<b>Total général</b>					<b>19,6</b>

# Organigramme au 31/12/2016



- **M. Marc Deprez** - Président
- **M. Henri Autrique** - Administrateur
- **M. Jan De Keye** - Administrateur
- **M. Guillaume Lepere** - Administrateur
- **M. Pascal Misselyn** - Administrateur



- **Mme Florence Debrouwer** - Commissaire
- **M. Stefaan Van Hee** - Commissaire



- **Ariane Jablonka** - Conseillère budgétaire et comptable
- **Anne Van Der Schrick** - Assistante administrative et budgétaire senior
- **Bernadette Brouwet** - Secrétaire de direction
- **Adeline Moerenhout** - Conseillère Communication
- **Kristel De Feyter** - Conseillère GRH
- **Laurent Saffre** - Conseiller informatique (Iristeam)
- **Farida El Khabbabi** - Assistante data



- **Farid Fodil-Pacha** - Chef de service, conseiller fonctionnement technique du marché
- **XXXX** - Conseiller marché des services
- **Bekay Chihi** - Conseiller senior marché - planification réseaux
- **Raymond Umuhizi** - Conseiller senior marché et reporting



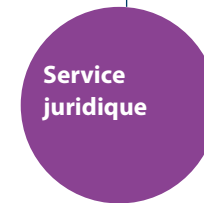
- **Jérémie Van Den Abeele\*** - Chef de service, expert tarifaire
- **Julie Hayette\*** - conseillère tarif



- **Régis Lambert** - Chef de service, conseiller électricité verte et GRH
- **Renaud Tieterickx** - Assistant électricité verte



- **Carine Stassen\*** - Chef de service, conseillère sociale
- **Bernadette Brouwet** - Assistante administrative (part-time)
- **Nadine Bourgeois** - Assistante administrative



- **Alain Lesne** - Conseiller juridique senior
- **Karine Sargsyan\*** - Conseillère juridique
- **Sandrine Ekofo\*** - Conseillère juridique
- **Warda Lizati\*** - Assistante juridique

\* Sont également membres du Service des litiges



## 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. Cette plateforme qui réunit les 4 régulateurs du pays (BRUGEL, CREG, CWaPE et VREG) est une enceinte de discussion où chacun présente son point de vue sur les différents aspects liés aux marchés de l'électricité et du gaz. Chaque année, ce forum réunit les présidents, directeurs ou administrateurs délégués des différents régulateurs lors de réunions plénières. Durant l'année, des groupes de travail réunissent également des experts qui traitent de problématiques spécifiques.

En 2016, BRUGEL a participé à des groupes de travail particulièrement actifs: Électricité, Flexibilité, Gaz, Énergies renouvelables, Échange d'information et Europe. Des discussions approfondies sur les questions du fournisseur de secours se sont également déroulées tout au long de l'année 2016 et se poursuivent en 2017.

### ATRIAS

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

experts et spécialistes débattent de dossiers en cours. En 2016, BRUGEL a été conviée pour participer en tant qu'observateur au comité de marché et au comité de pilotage.

### Rencontres fournisseurs

En 2016, BRUGEL a organisé plusieurs réunions avec l'ensemble des fournisseurs pour débattre de différents sujets : le contrôle de la facturation, les échanges de données, la préparation d'enquêtes et d'études, le lancement de l'outil de contrôle de l'électricité verte Greencheck, etc.

Par ailleurs, BRUGEL rencontre les fournisseurs individuellement, à leur demande.

### Réunions avec SIBELGA

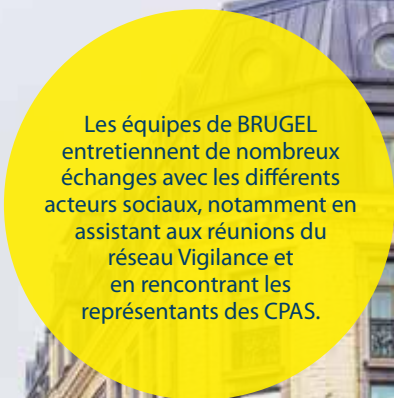
Pour mieux percevoir les réalités de terrain, BRUGEL et SIBELGA (gestionnaire des réseaux de distribution) organisent des réunions mensuelles pour évoquer les dossiers d'actualité, les plaintes traitées, la mise en œuvre des dispositions réglementaires ou les modifications législatives.

### Participation à la concertation État-Région

Dans le cadre de l'organe de concertation entre régions et États CONCRE/ENOVER, BRUGEL a participé au groupe de travail qui traite de la conversion des réseaux de gaz pauvre en gaz riche.







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.

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

Dans la mesure où il n'existe pas de service régional de médiation, BRUGEL collabore activement avec le service fédéral de Médiation de l'énergie (SME). Lorsque le consommateur opte pour une médiation, la plainte est traitée par le SME. Si le plaignant demande par contre 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 sur certains textes réglementaires.

### **Relation avec l'IBGE – Bruxelles Environnement**

Trois à quatre fois par an, BRUGEL organise des réunions de coordination avec l'administration 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. Dans ce contexte, BRUGEL participe également au comité d'accompagnement du bilan énergétique et invite Bruxelles Environnement à participer à des études comme celle menée en 2016 sur le modèle de recharge des véhicules électriques.

BRUGEL est enfin l'instance de recours contre les décisions de l'IBGE en matière de prime Énergie. Compte tenu des spécificités de cette mission (et de la charge de travail qu'elle entraîne), BRUGEL a suggéré qu'elle soit désormais confiée

au Collège de l'Environnement qui est l'instance de recours privilégiée dans les décisions de l'IBGE en matière d'énergie.

### **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 la commission pour la Protection de la vie privée**

BRUGEL collabore avec la commission pour la Protection de la vie privée pour examiner les règles qui devraient prévaloir dans un marché où les compteurs intelligents seront pleinement intégrés.

### **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 a noué en 2016 de nombreux contacts avec les juges de paix. Ces échanges constructifs ont amélioré la compréhension réciproque.



## Suivi budgétaire et marchés publics

Comme chaque année depuis 2012, BRUGEL assure seule sa gestion administrative, financière et comptable. BRUGEL formule une proposition budgétaire au ministre ayant l'énergie dans ses compétences et respecte les circulaires du ministre du Budget. Dans le respect de l'indépendance du régulateur vis-à-vis du gouvernement, notre proposition budgétaire a été transmise au parlement qui a voté notre budget.

Depuis le 1er mai 2016, BRUGEL est désormais indépendante de l'IBGE pour la gestion des salaires. BRUGEL a, dès lors, fait appel à un secrétariat social (le GROUPE S) pour les calculs salariaux, les déclarations diverses mais aussi pour être accompagnée dans un certain nombre de démarches administratives ou juridiques.

En 2016, la dotation régionale s'élevait à 3 583 000€, somme qui provient du fonds « énergie » et qui reste inférieure au plafond des 15 % fixés par ordonnance. À l'instar de tous les OIP bruxellois, la trésorerie de BRUGEL est centralisée sur un compte régional, tandis que les transactions se font d'un compte propre mis en équilibre automatiquement.

En vertu de l'ordonnance organique du 23 février 2006 portant les dispositions applicables au budget, à la comptabilité et au contrôle, BRUGEL est assimilée à un organisme autonome de 2ème catégorie et doit gérer son budget en conformité avec cette ordonnance et ses arrêtés d'exécution. Il est à noter que la charge administrative imposée par cette réglementation est particulièrement lourde pour un organisme de petite taille comme BRUGEL.

L'organe de gestion de BRUGEL a également désigné début 2016 un organe de surveillance des comptes trésoriers et a signé une convention de collaboration avec la direction

Finances du SPRB. Les exercices 2015 et 2016 ont ainsi été examinés par cet organe de surveillance.

En tant qu'organisme public, BRUGEL doit également répondre à diverses obligations prévues dans la législation, notamment dans l'arrêté du gouvernement bruxellois du 24 octobre 2014 concernant les modalités du contrôle de gestion. Cette réglementation implique l'établissement d'une note d'orientation ainsi que la mise en place de tableaux de bord qui reflètent le suivi périodique de la réalisation des objectifs stratégiques et opérationnels. Les notes d'orientation doivent contenir au moins les axes fondamentaux de la politique et la vision du ministre compétent.

N'ayant pas de ministre de tutelle, BRUGEL n'a pas l'obligation stricte d'être en conformité avec ce texte. Toutefois BRUGEL veut s'engager dans un processus d'amélioration de ces procédures et démontrer, notamment, la parfaite transparence et indépendance du régulateur. Par ailleurs, BRUGEL est soumise au contrôle annuel de la Cour des Comptes, dont une des missions est l'analyse de performance du fonctionnement. Ce qui signifie que la Cour peut, à tout moment, auditer le contrôle interne et les procédures (ressources humaines, respect des marchés

publics, délégation de signatures, etc.) existant au sein de l'institution.

En 2016, un processus de réflexion important s'est mis en place au sein de BRUGEL et de son conseil d'administration afin de définir la vision que l'institution défendra dans les prochaines années et les objectifs stratégiques qui en découlent. Pour accompagner cette vision, des outils de pilotages performants et adaptés à la structure de BRUGEL seront développés.

Bénéficiant d'une dotation publique, BRUGEL est également soumise à la législation sur les marchés publics. Dans les limites de l'ordonnance budgétaire, le conseil d'administration a décidé que les marchés publics passés par BRUGEL devaient être soumis à l'avis préalable de l'inspecteur des finances. L'inventaire des marchés publics, sur visa du contrôleur des engagements, est publié sur notre site Internet et communiqué à la région, comme l'exige l'ordonnance sur la transparence des mandataires.

Le détail de l'affectation des dépenses et les taux d'exécution par article budgétaire sont précisés dans le tableau ci-après. On remarquera que le taux d'exécution

BRUGEL veut  
s'engager dans  
une parfaite transparence  
et indépendance  
du régulateur.

2016 est légèrement inférieur à celui de 2015 (84% en engagement et 85% en liquidation). Plusieurs éléments expliquent ce taux d'engagement de 84% :

- la priorité accordée aux adaptations tarifaires au détriment du développement d'une nouvelle analyse comparative des différentes méthodologies tarifaires et d'une régulation incitative ;
- le montant de l'offre retenue pour le marché relatif au développement de la nouvelle application informatique data base ERT (Energy Reporting Tool) nettement inférieur à l'estimation initiale ;
- le départ inattendu d'un agent et l'engagement tardif de deux agents qui ont diminué les frais de rémunération ;
- l'utilisation partielle du budget « défense juridique » que BRUGEL prévoit pour se prémunir contre d'éventuelles actions en justice.

Le 5 mai 2017, le conseil d'administration de BRUGEL a approuvé le bilan comptable 2016 et ses annexes. Ces comptes ont été transmis au gouvernement dès le 9 mai 2017, ainsi qu'à la Cour des Comptes et à la responsable de la consolidation de l'Entité régionale. La Cour des Comptes a examiné anticipativement nos comptes avant approbation, durant la semaine du 6 au 17 mars 2017. Leur rapport définitif est attendu dans le courant du mois de mai 2017.





# Compte d'exécution du budget

AB/BA	RECETTES	Initial	Droit constaté
01.001.01.01.4610	Subvention en provenance du MRBC	3.583.000	3.583.000
01.002.03.01.3850	Recettes exceptionnelles en provenance des ménages dans le cadre de litiges		700
02.002.03.01.4610	Dotation du Centre de coordination financière pour la Région de Bruxelles-Capitale	5.000	8.980
<b>Total recettes</b>		<b>3.588.000</b>	<b>3.592.680</b>

AB/BA	DÉPENSES	Engagements				Liquidations			
		Initial	Ajusté	Engagé	%	Initial	Ajusté	Liquidé	%
01.001.07.01.1111	rémunération du personnel statutaire	195.000	125.000	120.025	96%	195.000	125.000	120.025	96%
01.001.07.02.1111	rémunération du personnel	1.030.000	625.000	587.952	94%	1.030.000	625.000	587.952	94%
01.001.07.03.1120	charges de pension	55.000	41.000	37.066	90%	55.000	41.000	37.066	90%
01.001.07.04.1120	charges sociales	320.000	212.000	191.924	91%	320.000	212.000	191.924	91%
01.001.07.05.1131	allocations familiales	15.000	0	0		15.000	0	0	
01.001.07.06.1131	frais et charges liés au personnel	30.000	6.000	4.416	74%	30.000	6.000	4.416	74%
01.001.07.07.1140	salaire en nature (chèques repas, ...)	23.000	33.000	21.120	64%	23.000	33.000	21.120	64%
01.001.07.08.1112	intervention abonnements SNCB	7.000	7.000	6.949	99%	7.000	7.000	6.949	99%
01.001.07.10.1111	assurance hospitalisation et autres	6.000	0	0		6.000	0	0	
01.001.07.11.1120	secrétariat social	21.000	0	0		21.000	0	0	
01.001.07.12.1112	frais administrateurs-fonctionnaires	125.000	125.000	123.100	98%	125.000	125.000	123.100	98%
01.001.08.01.1211	frais de recrutement et de sélection	25.000	25.000	18.803	75%	25.000	25.000	15.128	61%
01.001.08.02.1211	formations professionnelles	30.000	37.000	36.648	99%	30.000	50.000	47.658	95%
01.001.08.03.1211	assurances du personnel	6.000	6.000	4.150	69%	6.000	6.000	4.150	69%
01.001.08.04.1211	frais de représentation	6.000	10.000	6.876	69%	6.000	10.000	6.820	68%
01.001.08.05.1211	frais de déplacement	6.000	12.000	7.525	63%	6.000	12.000	7.525	63%

AB/BA	DÉPENSES	Engagements				Liquidations			
		Initial	Ajusté	Engagé	%	Initial	Ajusté	Liquidé	%
01.001.08.06.1211	entretien du matériel informatique	250.000	205.000	199.508	97%	250.000	205.000	143.461	70%
01.001.08.07.1250	paiement du précompte immobilier	32.000	55.000	46.526	85%	32.000	55.000	46.526	85%
01.001.08.08.1211	traductions	60.000	61.000	60.937	100%	60.000	60.000	50.921	85%
01.001.08.09.1211	assurances	5.000	5.000	4.857	97%	5.000	5.000	4.857	97%
01.001.08.10.1211	frais de bureau divers	25.000	25.000	24.819	99%	25.000	25.000	19.156	77%
01.001.08.11.1211	frais d'expédition et de téléphone	28.000	48.000	42.815	89%	28.000	48.000	39.051	81%
01.001.08.12.1211	cotisations pour séminaires et colloques	20.000	24.000	19.797	82%	20.000	24.000	19.797	82%
01.001.08.13.1211	frais d'expertise et d'honoraires	200.000	164.000	137.779	84%	215.000	236.000	155.682	66%
01.001.11.01.7422	achat mobilier	5.000	11.000	8.502	77%	5.000	11.000	8.502	77%
01.001.11.03.7422	matériel et applications informatiques	120.000	285.000	123.074	43%	120.000	150.000	96.103	64%
01.001.12.01.1212	loyers	135.000	177.000	140.187	79%	135.000	177.000	140.187	79%
01.001.12.02.1212	charges locatives	65.000	65.000	35.527	55%	65.000	65.000	35.011	54%
01.001.55.01.1140	remboursement des frais de personnel	0	540.000	539.520	100%	0	540.000	539.520	100%
01.002.08.01.1211	frais d'information et de communication	300.000	90.000	87.249	97%	300.000	330.000	250.866	76%
01.002.08.02.1211	frais d'expertise et honoraires	200.000	214.000	200.110	94%	248.000	238.000	237.725	100%
01.002.08.03.1211	frais d'expertise, service des litiges	30.000	30.000	0	0%	30.000	30.000	3.388	11%
01.002.08.04.1211	étude tarifaire et protection juridique	150.000	262.000	112.462	43%	150.000	112.000	93.248	83%
<b>Total dépenses</b>		<b>3.525.000</b>	<b>3.525.000</b>	<b>2.950.221</b>	<b>84%</b>	<b>3.588.000</b>	<b>3.588.000</b>	<b>3.057.834</b>	<b>85%</b>



# Bilan

<b>ACTIF</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<b>ACTIFS IMMOBILISÉS</b>	<b>123.577,66</b>	<b>133.034,77</b>
<b>Immobilisations incorporelles</b>	<b>98.029,64</b>	<b>104.990,03</b>
Licences - Logiciels	98.029,64	104.990,03
<b>Immobilisations corporelles</b>	<b>25.548,02</b>	<b>28.044,74</b>
Matériel informatique et télématique	7.866,69	17.121,99
Mobilier, matériel et machines de bureau	17.681,33	10.922,75
<b>CRÉANCES À PLUS D'UN AN D'ÉCHÉANCE</b>	<b>61.380,09</b>	<b>1.000,00</b>
Cautionnements > 1 an ou indéterminé constitués par des comptes bancaires bloqués de l'entité comptable	61.380,09	1.000,00
<b>CRÉANCES À UN AN AU PLUS SUR DES TIERS SOUMIS AU PCG</b>	<b>3.717.326,86</b>	<b>3.391.657,16</b>
Créances en matière de rémunérations directes et indirectes du personnel et de personnes attachées à l'entité comptable	2.232,98	
Autres créances ≤ 1 an sur des tiers non soumis au PCG (à l'exclusion des comptes bancaires à vue et à un an au plus d'échéance)	5.770,48	
Créance compte TRANSIT	3.709.323,40	3.391.657,16
<b>PLACEMENTS FINANCIERS À UN AN AU PLUS</b>	<b>-</b>	<b>60.368,29</b>
Comptes à vue en devises ou en euros		
Compte bloqué pour garantie locative	-	60.368,29
Caisses, espèces et équivalents		
<b>COMPTES D'ACTIFS DE RÉGULARISATION ET D'ATTENTE</b>	<b>48.485,69</b>	<b>34.302,46</b>
Charges de nature financière à reporter	-	
Produits de nature financière courus mais non échus	-	
Charges non financières à reporter	48.485,69	34.302,46
Comptes d'attente normalement débiteurs	-	
<b>TOTAL DE L'ACTIF</b>	<b>3.950.770,30</b>	<b>3.620.362,68</b>



<b>PASSIF</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<b>FONDS PROPRES</b>	<b>3.595.455,18</b>	<b>3.112.812,79</b>
Actif net ou avoir social de l'entité comptable au début de l'exercice	3.112.812,79	2.298.041,67
<b>EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES</b>	<b>482.642,39</b>	<b>814.771,12</b>
Fonds propres affectés		
Fonds sociaux en faveur du personnel	-	
Dotation pour pécule de vacances		
<b>PROVISIONS POUR CHARGES À VENIR</b>		
Provisions pour risques et charges		
Provisions pour litiges		
<b>DETTES À PLUS D'UN AN D'ÉCHÉANCE</b>		
Emprunts > 1 an émis ou repris par l'entité		
<b>DETTES À 1 AN AU PLUS</b>	<b>354.750,04</b>	<b>500.504,03</b>
<b>Dettes à 1 an au plus envers tiers non soumis au PCG</b>		
Dettes suite à l'achat de biens et services envers des tiers non soumis au PCG	292.535,50	114.477,71
Dettes fiscales envers des tiers non soumis au PCG	-	-
Dettes fiscales propres-précompte mobilier / immobilier	-	-
Dettes en matière de rémunérations directes et indirectes du personnel	41.107,29	-
Autres dettes	-	-
<b>Dettes à un an au plus envers des tiers soumis au PCG</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Dettes suite à l'achat de biens et services envers des tiers soumis au PCG	21.107,25	386.026,32
<b>COMPTES DE PASSIF DE RÉGULARISATION ET D'ATTENTE</b>	<b>565,08</b>	<b>7.045,86</b>
Comptes de passif de régularisation et d'attente	-	-
Charges de nature financière courues mais non échues	-	-
Charges de nature autre que financière courues mais non échues	565,08	7.045,86
Produits de nature autre que financière à reporter	-	-
<b>TOTAL DU PASSIF</b>	<b>3.950.770,30</b>	<b>3.620.362,68</b>



# Compte de résultats

	2016	2015
<b>TRANSFERTS DE REVENUS AUTRES QU'IMPÔTS ET COTISATIONS SOCIALES</b>	<b>3.592.680,36</b>	<b>3.591.624,18</b>
Transferts de revenus à des tiers non soumis au PCG		
Recettes exceptionnelles en provenance des ménages dans le cadre de litiges	700,00	
Transferts de revenus à des tiers soumis au PCG		
Dotation MRBC	3.583.000,00	3.588.000,00
Dotation CCFB (boni de liquidation)	8.980,36	3.624,18
<b>PRODUITS FINANCIERS</b>	<b>15,96</b>	<b>368,29</b>
Intérêts sur prêts privés, dépôts/autres	15,96	€ 368,29
<b>Transferts en capital à l'entité comptable en provenance d'autres entités comptables du même groupe institutionnel</b>	<b>23.921,26</b>	-
Transfert d'immobilisés en provenance de l'IBGE	23.921,26	
<b>TOTAL DES PRODUITS</b>	<b>3.616.617,58</b>	<b>3.591.992,47</b>
<b>CHARGES DE PRODUCTION ET D'EXPLOITATION</b>	<b>3.091.706,93</b>	<b>2.745.745,66</b>
Indemnités	666.620,04	603.804,32
Frais de personnel refacturé par l'IBGE	543.337,27	1.395.834,19
Remboursements de frais individuels et frais divers de gestion	93.656,61	61.515,23
Loyers et charges locatives (y compris précompte immobilier)	182.614,64	138.392,20
Frais courants de bureaux	319.906,27	328.795,39
Frais de gestion informatiques	145.741,77	119.407,08
Autres frais	-	-
<b>Rémunérations</b>	-	-
Salaires	756.486,72	
Rémunérations en nature	14.526,78	
Cotisations sociales d'employeur effectives à verser à des Organismes de sécurité sociale	194.937,79	
Cotisations sociales d'employeur effectives dues à des entités autres que des Organismes de sécurité sociale	37.066,27	
<b>Amortissements</b>		
Amortissements sur immobilisations incorporelles	123.576,06	78.880,50
Amortissements sur matériel / mobilier	13.236,71	19.116,75

	2016	2015
<b>IMPÔTS ET TAXES À CHARGE DE L'ENTITÉ COMPTABLE</b>	<b>40.896,01</b>	<b>31.475,69</b>
Précompte immobilier et taxes diverses	40.891,85	31.475,69
Impôts dus sur les revenus mobiliers de l'entité	4,16	-
<b>CHARGES FINANCIÈRES</b>		
Intérêts courus sur cautionnements, consignations	0,00	-
<b>TRANSFERTS DE REVENUS AUTRES QUE PRESTATIONS SOCIALES</b>	<b>375,00</b>	
A des OSBL au services des ménages: cotisation annuelle au service social	375,00	
<b>CHARGES EXCEPTIONNELLES</b>	<b>997,25</b>	
Pertes en capital sur vente d'immobilisations corp. et incorp.	997,25	
Dotations aux Fonds sociaux en faveur du personnel	0,00	
<b>TOTAL DES CHARGES</b>	<b>3.133.975,19</b>	<b>2.777.221,35</b>
<b>EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES</b>	<b>482.642,39</b>	<b>814.771,12</b>
<b>EXCÉDENT DES CHARGES SUR LES PRODUITS</b>		



## Droits et engagements hors bilan

	2016	2015
<b>DROITS ET ENGAGEMENTS AU PROFIT DE L'ENTITÉ COMPTABLE</b>		
Droits sous condition suspensive octroyés à l'entité comptable, autres qu'en matière de subventions	18.518,15	
<b>TOTAL</b>	<b>18.518,15</b>	<b>-</b>
<b>DROITS ET ENGAGEMENTS À CHARGE DE L'ENTITÉ COMPTABLE</b>		
Encours des engagements budgétaires	543.618,28	739.742,83
Garanties réelles constituées pour compte de tiers	60.000,00	60.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>603.618,28</b>	<b>799.742,83</b>





# Inventaire des marchés publics conclus par BRUGEL en 2016

(établi en vertu de l'article 7 de l'ordonnance du 12 janvier 2006 sur la transparence des rémunérations et avantages des mandataires publics bruxellois.)

Article budgétaire	Nom article budgétaire	Tiers	Total €	Procédure
01.001.07.07.1140	Salaire en nature	SODEXO Pass Belgium	18.873,18	Procédure négociée sans publicité
01.001.08.01.1211	Frais de recrutement et de sélection	ACCORD Group	17.229,78	Appel d'offre ouvert
01.001.08.02.1211	Formations professionnelles	SIA PARTNERS BELGIUM	18.150,00	Procédure négociée sans publicité
01.001.08.06.1211	Entretien du matériel informatique	ACSONE	12.644,50	Procédure négociée sans publicité
		ACSONE	25.410,00	Procédure négociée sans publicité
		ARPAWEB	12.251,25	Procédure négociée sans publicité
		NSI Braine	25.000,00	Appel d'offre ouvert
		NSI Braine	17.254,60	Procédure négociée sans publicité
		NSI Braine	36.300,00	Procédure négociée sans publicité
		ORDIGES	13.000,00	Procédure négociée sans publicité
01.001.08.08.1211	Traductions	PRODUCTION	60.000,00	Appel d'offre restreint
01.001.08.11.1211	Frais d'expédition et de téléphone	PROXIMUS	20.000,00	Procédure négociée sans publicité
01.001.08.13.1211	Frais d'expertise et d'honoraires (frais généraux)	KEY-CONSULT	19.465,88	Procédure négociée sans publicité
		ORDIGES	25.368,10	Procédure négociée sans publicité
		IRISTEAM	105.000,00	Contrat cadre régional
01.001.11.03.7422	matériel et applications informatiques	BDO Cockpit	66.017,60	Procédure négociée directe avec publicité
		ATOS Belgium	51.999,75	Accord-cadre CIRB
01.002.08.01.1211	Frais d'information et de communication	EEZEE-IT	59.229,50	Procédure négociée directe avec publicité
		EGERIE	22.022,00	Procédure négociée sans publicité
01.002.08.02.1211	Frais d'expertise et d'honoraires : mission légale	GREENSKILL	36.300,00	Procédure négociée sans publicité
		ICEDD	18.089,50	Appel d'offre ouvert
		JANSON BAUGNIET	42.761,40	Contrat cadre (Appel d'offre ouvert)
		JANSON BAUGNIET	12.100,00	Contrat cadre (Appel d'offre ouvert)
		SIA PARTERS BELGIUM	36.118,50	Procédure négociée sans publicité
		SIA PARTNERS BELGIUM	29.645,00	Procédure négociée sans publicité
01.002.08.04.1211	Étude tarifaire et protection juridique	JANSON BAUGNIET	33.176,99	Procédure négociée sans publicité
		SCHWARTZ	15.125,00	Procédure négociée sans publicité
		SIA PARTNERS BELGIUM	33.517,00	Procédure négociée sans publicité
		SIA PARTNERS BELGIUM	30.189,50	Procédure négociée sans publicité
<b>TOTAL</b>			<b>912.239,03</b>	

Conformément à la circulaire du 23 mars 2006, les marchés publics réalisés par procédure négociée avec facture acceptée (c-à-d <8 500€ hors TVA ne sont pas repris)



# Liste des publications

## Liste des avis

Document	Description	Date	Catégorie
AVIS-20160122-219	Relatif au renouvellement de la licence de fourniture de gaz et de la licence de fourniture d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale suite au changement de nom de la société WIND ENERGY POWER NV.	22-01-2016	Licences de fourniture Gaz et Electricité
AVIS-20160527-220	Relatif au développement des infrastructures de recharge de véhicules électriques, accessibles au public, en Région de Bruxelles-Capitale. Etabli en application de l'article 30bis §2 2° de l'ordonnance électricité.	27-05-2016	Gestion du Réseau Electricité
AVIS-20160628-221	Relatif à l'octroi d'une licence de fourniture de gaz et d'une licence de fourniture d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale à la société RWE Supply & Trading GmbH.	28-06-2016	Licences de fourniture Gaz
AVIS-20160826-222	Relatif à l'avant-projet d'arrêté ministériel relatif à la procédure d'agrément d'organismes certificateurs d'installations de production d'électricité verte	26-08-2016	Electricité verte
AVIS-20160826-223	Avis provisoire soumis à consultation - Relatif à la problématique d'alimentation électrique des clients avals au réseau de traction ferroviaire et au réseau électrique de la STIB.	26-08-2016	Gestion du Réseau Electricité
AVIS-20160902-224	Relatif au rapport du gestionnaire de réseau sur l'exécution des missions de service public en matière d'électricité et de gaz pour l'année 2015 (parties « Eclairage public » et « Sécurité des installations gaz »)	02-09-2016	Gestion du Réseau Gaz
AVIS-20160920-225	Relatif au renouvellement de la licence de gaz et de la licence de fourniture d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale suite au changement de contrôle de la société LAMPIRIS S.A.	20-09-2016	Licences de fourniture Gaz
AVIS-20160920-226	Relatif à l'octroi d'une licence de fourniture de gaz et d'une licence de de fourniture d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale à la société WATZ BVBA.	20-09-2016	Licences de fourniture Gaz
AVIS-20161028-227	Relatif au plan d'investissements pour le gaz naturel proposé par le Gestionnaire du réseau de distribution bruxellois, SIBELGA, pour la période 2017-2021	28-10-2016	Gestion du Réseau Gaz
AVIS-20161110-228	Relatif au plan d'investissements pour l'électricité, proposé par le gestionnaire du réseau de distribution bruxellois pour la période 2017-2021.	10-11-2016	Gestion du Réseau Electricité
AVIS-20161110-229	Relatif au plan d'investissements pour l'électricité, proposé par le gestionnaire de réseau de transport régional bruxellois pour la période 2017-2027.	10-11-2016	Gestion du Réseau Electricité
AVIS-20161110-230	Relatif à l'octroi d'une licence de fourniture de gaz en Région de Bruxelles-Capitale à la société RWE Supply & Trading GmbH.	10-11-2016	Licences de fourniture Gaz
AVIS-20161110-231	Relatif à la cession des licences de fourniture de gaz et d'électricité d'Electrabel Customer Solutions S.A. à Electrabel S.A.	10-11-2016	Licences de fourniture Gaz
AVIS-20161125-232	Relatif au programme des missions de service public 2017 de SIBELGA	25-11-2016	Régulateur
AVIS-20161125-233	Relatif aux modalités du transfert de la gestion des données de comptage des installations de production d'électricité verte.	25-11-2016	Régulateur Electricité
AVIS-20161221-234	Relatif à la problématique d'alimentation électrique des clients avals au réseau de traction ferroviaire et au réseau électrique de la STIB.	21-12-2016	Gestion du Réseau Electricité

## Liste des études

Document	Description	Date	Catégorie
ETUDE-20160628-12	Étude socio-économique sur la nécessité de mettre en place des services clientèles de proximité en Région de Bruxelles-Capitale à la demande de la ministre de l'Énergie.	28-06-2016	Régulateur
ETUDE-20161028-14	Relative à la mise en place de mécanismes de tarification solidaire.	28-10-2016	Régulateur Tarif
ETUDE-20161125-15	Relative à l'état des lieux des différentes initiatives prises dans les pays limitrophes de la Belgique pour la conversion des réseaux du gaz pauvre au gaz riche.	25-11-2014	Gestion de Réseau Gaz
ETUDE-20161221-16	Relative à l'évolution des prix de l'électricité et du gaz naturel pour les clients professionnels en Région de Bruxelles-Capitale de 2009 à 2015.	21-12-2016	Tarif Gaz

## Liste des propositions

Document	Description	Date	Catégorie
PROPOSITION 20160902-17	Relative au coefficient multiplicateur appliqué à la cogénération dans le logement collectif. Analyse des paramètres économiques.	02-09-2016	Electricité verte
PROPOSITION 20160920-18	Relative au coefficient multiplicateur appliqué au photovoltaïque. Analyse des paramètres économiques.	20-09-2016	Electricité verte

## Liste des décisions

Document	Description	Date	Catégorie
DECISION-20160122-29	Portant modification de la Décision 28 relative à la désignation de comptables et de comptables trésoriers	22-01-2016	Régulateur
DECISION-20160122-30	Concernant l'adaptation des tarifs de refacturation des coûts d'utilisation du réseau de transport et l'adaptation de la redevance de voirie 2016.	22-01-2016	Gestion du Réseau Tarif
DECISION-20160219-31	Relative au plan de personnel de BRUGEL pour l'année 2016. Etabli en application des articles 6 et 42 de l'arrêté du gouvernement de la Région de Bruxelles Capitale du 23 mai 2014 portant le statut administratif et pécuniaire des agents de Bruxelles Gaz Electricité (BRUGEL).	19-02-2016	Régulateur
DECISION-20160513-32	Relative à la délégation de signature au sein de BRUGEL 2016. Etabli en application de l'article 11 du règlement d'ordre intérieur de BRUGEL.	13-05-2016	Régulateur
DECISION-20160826-33	Contrôle ex post 2015 - Relative aux soldes tarifaires rapportés par le gestionnaire de réseaux SIBELGA portant sur l'exercice d'exploitation 2015 - Electricité.	26-08-2016	Gestion du Réseau Electricité
DECISION-20160826-34	Contrôle ex post 2015 - Relative aux soldes tarifaires rapportés par le gestionnaire de réseaux SIBELGA portant sur l'exercice d'exploitation 2015 - Gaz.	26-08-2016	Gestion du Réseau Gaz
DECISION-20160920-35	Relative à la procédure de sanction administrative entamée à l'encontre de LAMPIRIS.	20-09-2016	Régulateur
PROJET DE DECISION-20160930-36	Relative aux adaptations apportées à la méthodologie tarifaire BRUGEL du 1er septembre 2014 - ELECTRICITE.	30-09-2016	Tarif Electricité
PROJET DE DECISION-20160930-37	Relative aux adaptations apportées à la méthodologie tarifaire BRUGEL du 1er septembre 2014 - GAZ.	30-09-2016	Tarif Gaz
PROJET DE DECISION-20161014-38	Projet de décision relative à l'introduction du règlement de procédure du Service des litiges de BRUGEL - Pour consultation.	14-10-2016	Service de Litiges
DECISION-20161110-39	Relative aux adaptations apportées à la méthodologie tarifaire BRUGEL du 1er septembre 2014 « ELECTRICITE ». Suite à l'avis favorable du Conseil des usagers.	10-11-2016	Tarif Electricité
DECISION-20161110-40	Relative aux adaptations apportées à la méthodologie tarifaire BRUGEL du 1er septembre 2014 « GAZ »	10-11-2016	Tarif Gaz
DECISION-20161125-41	Concernant l'approbation de la proposition tarifaire spécifique «ELECTRICITE» de SIBELGA portant sur l'année 2017-2019 et l'affectation du fonds de régulation tarifaire «ELECTRICITE».	25-11-2016	Tarif Electricité
DECISION-20161125-42	Concernant l'approbation de la proposition tarifaire spécifique «GAZ» de SIBELGA portant sur l'année 2017-2019 et l'affectation du fonds de régulation tarifaire «GAZ».	25-11-2016	Tarif Gaz
DECISION-20161213-44	Relative à la plainte déposée par Monsieur X contre les coûts de réseau de SIBELGA	13-12-2016	Tarif

## Liste des rapports

Document	Description	Date	Catégorie
RAPPORT-20160708-31	Rapport annuel 2015 relatif fonctionnement du marché des certificats verts, des garanties d'origine et du système de reconnaissance des certificats verts wallons en 2015.	08-07-2016	Electricité Verte Régulateur
RAPPORT-20160708-32	Rapport annuel 2015 relatif à l'exécution de ses obligations pour l'année 2015.	08-07-2016	Régulateur
RAPPORT-20160708-33	Rapport annuel 2015 relatif au traitement des plaintes et au fonctionnement du service des litiges	08-07-2016	Régulateur
RAPPORT-20160708-34	Rapport annuel 2015 relatif au marché de détail de l'électricité et du gaz naturel en Région de Bruxelles-Capitale.	08-07-2016	Modèle de Marché Régulateur
RAPPORT-20160920-35	Relatif au respect des obligations de service public par le gestionnaire du réseau de distribution et les fournisseurs et spécialement en matière des droits des consommateurs résidentiels pour l'année 2015.	20-09-2016	Aspects sociaux Régulateur



**Éditeurs responsables**

M. Deprez - P. Misselyn - BRUGEL, av. des Arts, 46 - 1000 Bruxelles.

**Concept et réalisation**

[www.inextremis.be](http://www.inextremis.be)

**Photos**

[fotolia.com](http://fotolia.com), [www.inextremis.be](http://www.inextremis.be)

*Dit jaarverslag is eveneens beschikbaar in het Nederlands.*

**brugel** ● ●

LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ENERGIE

Avenue des Arts, 46 bte 14  
1000 Bruxelles  
info@brugel.brussels

[www.brugel.brussels](http://www.brugel.brussels)