



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.

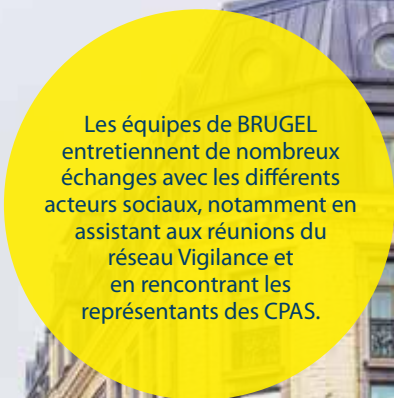
Réunions avec SIBELGA

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.