



CAHIER THÉMATIQUE 01

RAPPORT ANNUEL 2022

Droits des consommateurs résidentiels
et fonctionnement des marchés
électricité et gaz



brugel●●



TABLE DES MATIÈRES

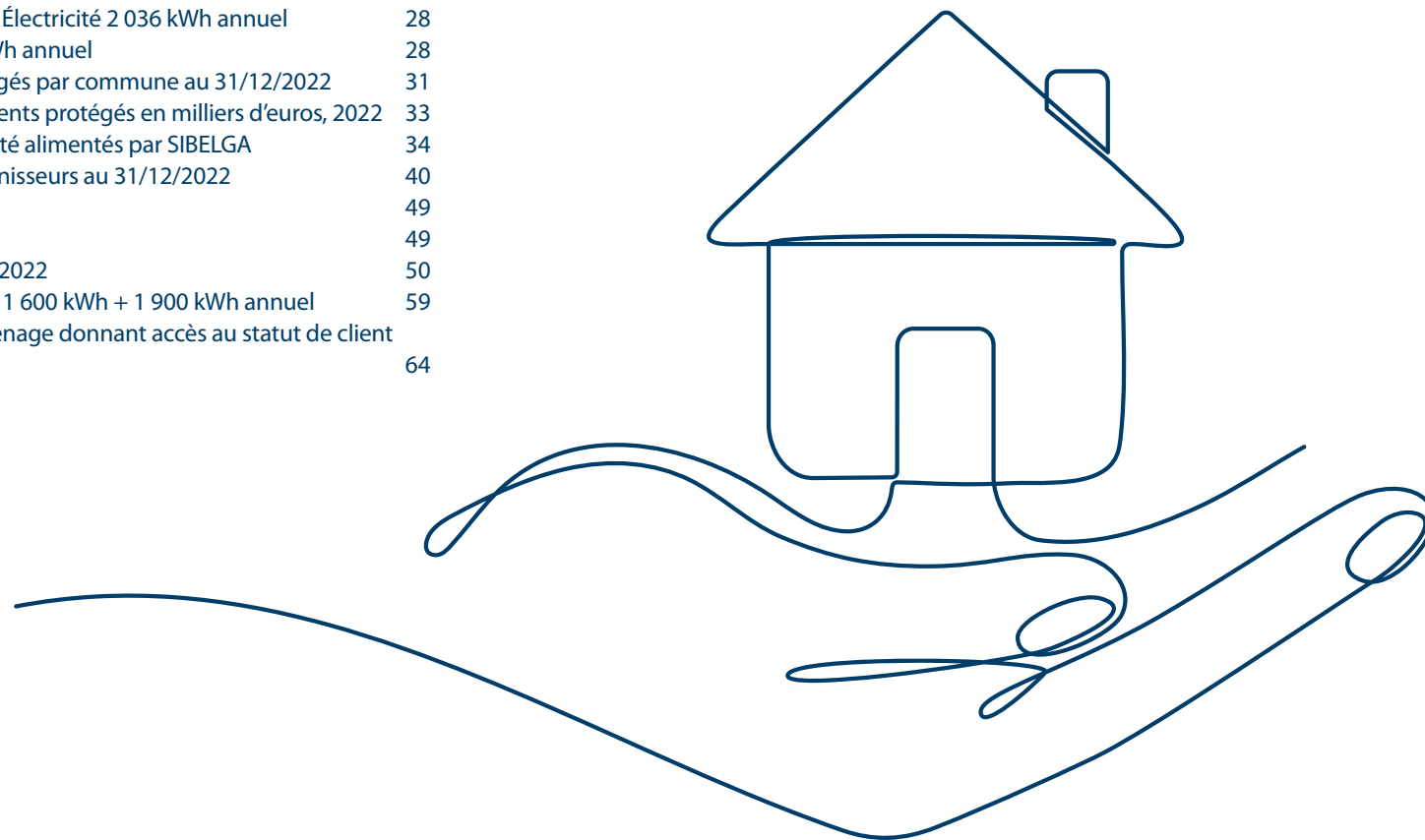
Executive summary	5
Bases légales	7
Introduction	8
1 Monitoring du marché résidentiel	9
1.1. Les parts de marché	9
1.2. Le switching	13
1.3. Atrias et le MIG6	14
2 L'évolution des réseaux	16
2.1. Plan de développement	16
2.2. Compteurs intelligents	17
2.3. Intégration des véhicules électriques	17
2.4. La flexibilité	18
3 Le suivi de l'évolution des prix	19
3.1. Évolution des offres proposées en RBC	19
3.2. Prix en RBC et dans les autres Régions	20
3.3. Évolution de la facture des consommateurs résidentiels	21
3.4. Évolution du prix de la partie énergie	25
3.5. Évolution du tarif social	26
3.6. Les tarifs de distribution	27
4 Protection du consommateur résidentiel	29
4.1. Organisation de la protection régionale	29
4.2. La procédure en cas de non-paiement pour les clients résidentiels	39
5 Les obligations de service public à charge de SIBELGA	48
5.1. Le contrôle des OSP	48
5.2. Le coût des OSP	48
5.3. Financement des obligations de service public en 2022 pour l'électricité et le gaz	49
6 La production d'électricité verte	50
6.1. Le parc de production d'électricité verte	50
6.2. La certification des installations	51
6.3. Le partage d'électricité	51
7 Information vers le consommateur	52
7.1. Crise énergétique	52
7.2. Campagne mass média	53
8 Conclusions	54
Annexe 1 : annexe économique	55
Annexe 2 : annexe sociale	60

Liste des figures

Figure 1 : Parts de marché des fournisseurs (en pourcentage de points de fourniture) au 31/12/2022, clientèle résidentielle	9	Figure 34 : Part de la clientèle résidentielle bénéficiant du TSS par fournisseur, 2022	40
Figure 2 : Évolution de l'indice HHI-électricité, clientèle résidentielle	12	Figure 35 : Volume des dettes par nombre de clients actifs impactés en électricité, 2022	41
Figure 3 : Évolution de l'indice C3-électricité, clientèle résidentielle	12	Figure 36 : Volume de dette par clients actifs impactés en gaz, 2022	41
Figure 4 : Supplier Switch – Résidentiel - Électricité	13	Figure 37 : Clients inactifs par tranche pour l'électricité, 2019-2022	42
Figure 5 : Évolution supplier switch-E-Résidentiel	14	Figure 38 : Dettes cumulées des clients inactifs pour l'électricité, 2019-2022	42
Figure 6 : Évolution des points de raccordement en dysfonctionnement dans Atrias	15	Figure 39 : Clients inactifs par tranche pour le gaz, 2019-2022	43
Figure 7 : Offres par Région	19	Figure 40 : Dettes cumulées des clients inactifs par seuil pour le gaz, 2019-2022	43
Figure 8 : Comparaison prix par région	20	Figure 41 : La procédure de recouvrement par étapes et le nombre de ménages concernés pour l'électricité, 2022	44
Figure 9 : Évolution du prix de la facture d'un client médian en électricité	21	Figure 42 : Nombre de coupures sur décision du juge de paix et nombre de coupures dans le cadre d'une fin de contrat, 2011-2022	45
Figure 10 : Offre la plus avantageuse versus offre par défaut	22	Figure 43 : Nombre de coupures d'énergie suite à un MOZA (ILC) en électricité (E) et en gaz (G), 2019-2022	46
Figure 11 : Décomposition de la facture d'électricité pour un client médian	23	Figure 44 : Nombre de plans de paiement admis en électricité et gaz (exprimé par fournisseur et en pourcentage de la clientèle résidentielle), 2022	46
Figure 12 : Décomposition de la facture d'électricité pour un petit professionnel	23	Figure 45 : Montant annuel moyen des plans de paiement en électricité (E) et en gaz (G) par fournisseur, 2022	47
Figure 13 : Décomposition de la facture gaz d'un client médian	24	Figure 46 : Parts de marché en gaz des fournisseurs (en pourcentage de points de fourniture) au 31/12/2021, clientèle résidentielle	55
Figure 14 : Décomposition de la facture gaz d'un petit professionnel	24	Figure 47 : Évolution de l'indice HHI-gaz, clientèle résidentielle	55
Figure 15 : Évolution de la partie énergie pour l'électricité sur la facture annuelle d'un client	25	Figure 48 : Évolution de l'indice C3 gaz, clientèle résidentielle	55
Figure 16 : Évolution de la partie énergie pour le gaz sur la facture annuelle d'un client	25	Figure 49 : Supplier Switch – Résidentiel - Gaz	56
Figure 17 : Évolution du tarif social spécifique – Électricité	26	Figure 50 : Évolution de la facture d'un client médian en gaz (consommation de 12 728 kWh/an)	57
Figure 18 : Évolution du tarif social spécifique - Gaz	26	Figure 51 : Offre la plus avantageuse versus offre par défaut, gaz	58
Figure 19 : Décomposition tarif de distribution BT – Électricité 2 036 kWh - 2022	27	Figure 52 : Évolution du prix moyen de la facture, gaz	58
Figure 20 : Décomposition tarif de distribution - Gaz – 12 728kWh – 2022	28	Figure 53 : Décomposition tarif de distribution BT – Électricité 3 500 kWh - 2022	59
Figure 21 : Nombre de limiteurs de puissance, 2011 – 2022 (photo au 31/12 de chaque année)	30	Figure 54 : Processus de suivi du dossier candidature client protégé BRUGEL	64
Figure 22 : IUA traités en 2022	30	Figure 55 : Évolution fourniture sociale en gaz, 2007-2022	65
Figure 23 : Le nombre de clients protégés et hivernaux en électricité et en gaz, 2011-2022	32	Figure 56 : Part de la clientèle résidentielle par fournisseur ayant reçu au moins un rappel/mise en demeure (MED) en gaz, 2022	66
Figure 24 : Comparaison du nombre de clients protégés et des ménages en précarité énergétique	33		
Figure 25 : Évolution de la fourniture sociale en électricité, 2007-2022	34		
Figure 26 : Nombre de demandes de statut de client protégé par mois en 2022	35		
Figure 27 : Décision de BRUGEL sur la demande de statut de client protégé, 2022	35		
Figure 28 : Octroi du statut client protégé BRUGEL par fournisseur, 2022	36		
Figure 29 : Revenus des ménages ayant reçu le statut de client protégé, 2016-2022	37		
Figure 30 : Montant de la dette par tranche, 2022	37		
Figure 31 : Évolution du nombre de clients hivernaux en électricité et en gaz, octobre 2020 à décembre 2022	38		
Figure 32 : Part des clients ayant reçu un rappel/mise en demeure (MED) en électricité et en gaz, 2022	39		
Figure 33 : Part de la clientèle résidentielle par fournisseur ayant reçu au moins un rappel/mise en demeure (MED) en électricité, 2022	39		

Liste des tableaux

Tableau 1 : Répartition de la consommation annuelle d'électricité (en kWh) des clients résidentiels en 2022 par commune	10
Tableau 2 : Répartition de la consommation annuelle de gaz (en kWh) des clients résidentiels en 2022 par commune	11
Tableau 3 : Évolution du nombre d'offres disponibles en RBC, mois de décembre en référence, électricité	19
Tableau 4 : Évolution du nombre d'offres disponibles en RBC, mois de décembre en référence, gaz	19
Tableau 5 : Évolution du tarif social spécifique - Électricité	26
Tableau 6 : Évolution du tarif social spécifique - Gaz	26
Tableau 7 : Évolution tarifs de distribution – Électricité 2 036 kWh annuel	27
Tableau 8 : Évolution tarifs refacturation partie transport – Électricité 2 036 kWh annuel	28
Tableau 9 : Évolution tarifs de distribution – Gaz 12 728 kWh annuel	28
Tableau 10 : Canal d'entrée d'origine pour les clients protégés par commune au 31/12/2022	31
Tableau 11 : Budget de l'OSP pour les activités liées aux clients protégés en milliers d'euros, 2022	33
Tableau 12 : Endettement des clients alimentés ou ayant été alimentés par SIBELGA	34
Tableau 13 : Montants totaux des dettes à charge des fournisseurs au 31/12/2022	40
Tableau 14 : Récapitulatif des charges « Électricité », 2022	49
Tableau 15 : Récapitulatif des charges « Gaz », 2022	49
Tableau 16 : Parc de production d'électricité verte actif fin 2022	50
Tableau 17 : Évolution tarifs de distribution BT – Électricité 1 600 kWh + 1 900 kWh annuel	59
Tableau 18 : Niveau de revenu selon la composition du ménage donnant accès au statut de client protégé au 31/12/2022	64



EXECUTIVE SUMMARY

Le présent rapport reprend les données et informations transmises par les fournisseurs commerciaux actifs sur le marché des clients résidentiels bruxellois, ainsi que celles du gestionnaire du réseau de distribution. Il met en exergue les résultats des mesures sociales et des obligations de service public dans les marchés de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale pour l'année 2022.

Les informations contenues dans ce rapport ont pour objet de présenter la situation observée en 2022 sur le marché de l'énergie et, pour certaines données, de permettre une comparaison avec les années antérieures.

À la fin de l'année 2022, le marché résidentiel bruxellois ne comptait plus que 2 fournisseurs commerciaux actifs sur le marché du gaz et de l'électricité. Ce sont d'ailleurs deux fournisseurs qui ont logiquement les parts de marché les plus importantes, à savoir 70 % pour Engie Electrabel et 17 % pour TotalEnergies, puisque les autres fournisseurs adoptent une attitude plus passive. La part de marché du fournisseur historique s'étant même renforcée durant l'année 2022.

Concernant la dynamique du marché et les indicateurs de changement de fournisseurs, tant pour l'indicateur « supplier switch » que pour l'indicateur « combined switch », il est constaté, pour la première fois depuis la libéralisation, une stagnation voire une baisse de ces indicateurs, signe d'un intérêt décroissant des fournisseurs pour le marché bruxellois.

L'année 2022 a été marquée par des prix de gros très élevés sur les marchés de gaz et d'électricité impactant directement la facture des ménages avec un contrat à prix variable. Les raisons de ces prix élevés trouvent leur origine dans la reprise mondiale de l'économie suite aux crises sanitaires successives, tendance qui a été fortement amplifiée par les tensions géopolitiques entre la Russie et l'Ukraine qui ont fait craindre pour la sécurité d'approvisionnement en Europe.

Au 31 décembre 2022, 39 % des ménages bruxellois avaient au moins reçu un rappel de leur facture d'électricité et 16 % avaient reçu une mise en demeure. Concernant le gaz, 41 % des ménages avaient reçu un rappel de leur facture et 17 % une mise en demeure.

En ce qui concerne l'endettement, environ 7,5 % de la clientèle résidentielle en électricité accumulent 48 % de la dette totale avec des montants qui sont supérieurs à 1 500 € par ménage, et environ 4,5 % de la clientèle résidentielle en gaz accumulent près de 34 % de la dette totale avec des montants qui sont supérieurs à 3 000 € par ménage.

Fin décembre 2022, le nombre de ménages placés sous limiteurs était de 6 884 contre 19 553 fin 2021, soit une forte diminution liée à la suppression de la mesure en avril 2022. Par ailleurs, SIBELGA a procédé à 16 224 appels téléphoniques vers des clients en défaut de paiement chez leur fournisseur. Cette nouvelle mesure mise en place en 2022, en remplacement de celle relative à la pose de limiteur, vise à informer les clients d'une part des risques liés à la procédure de recouvrement initiée par le fournisseur et, d'autre part, des mesures de protection existantes.

Les clients les plus vulnérables peuvent se tourner vers le statut de client protégé qui les protège de la coupure et leur permet d'être alimentés au tarif social. Ce tarif social régional permet, au bénéficiaire de cette protection, de faire un gain annuel moyen de 930 € en électricité et de 2 463 € en gaz¹. Coup de pouce favorable au remboursement de leur dette.

1 Données BRUGEL, « observatoire des prix » 12/22

À la suite de la rehausse des plafonds de revenus et de l'automatisation du statut pour les bénéficiaires du tarif social, mesures prévues dans les ordonnances révisées en mars 2022, le nombre de clients protégés en électricité est passé de 2 171 en 2021 à 5 322 en 2022. Ce nombre reste trop peu élevé au vu des 68 882 ménages répertoriés, par la Fondation Roi Baudouin, en précarité énergétique².

Comme déjà mentionné dans nos rapports précédents, la faible proportion de clients protégés par rapport au nombre de ménages ayant reçu une mise en demeure de leur fournisseur s'explique toujours par : la complexité du statut en tant que tel, et plus particulièrement son mode d'octroi peu adapté à la population bruxelloise ainsi que son automaticité partielle d'une part ; le peu d'attractivité du statut dans le chef des acteurs sociaux en raison de sa complexité, de la nécessité de lier l'octroi du statut à un suivi social du client, sans disposer des moyens indispensables pour opérer ce suivi d'autre part.

Néanmoins, l'évolution du cadre « client protégé » mis en place en 2022 est à souligner. Une dynamique positive autour de la mesure a été enclenchée.

En 2022, il y a eu au total de 921 coupures contre 2 341 en 2021. Cette nette diminution peut s'expliquer par l'élargissement début 2021 du tarif social aux bénéficiaires de l'intervention majorée (BIM) qui a permis à 14 % de ménages bruxellois de bénéficier du bouclier tarifaire. Au total, ce sont 27 % des ménages bruxellois qui bénéficient du tarif social fédéral.

Comme mentionné à différentes reprises, BRUGEL est d'avis que le système actuel de protection du consommateur devrait être réformé³. Différentes propositions ont déjà été avancées. L'objectif étant la mise en œuvre de mesures efficaces, justes, adaptées au public cible, permettant aux ménages fragilisés d'échapper aux démarches anxiogènes liées au recouvrement des créances ainsi qu'à celles liées au recours de la protection.

BRUGEL veille, tout au long de l'année, à informer au mieux les ménages sur les différents aspects du marché que ce soit via son site internet ou en participant, en concertation avec les différents acteurs, à l'amélioration de documents essentiels pour le bon fonctionnement de ce marché. Cette mission d'information « tout public » est une mission essentielle du régulateur qui veille à sa constante amélioration.

Les différentes communications réalisées en 2022 ont très fortement tourné autour de la crise énergétique et plus particulièrement autour des différentes solutions existantes pouvant aider les ménages en difficulté. Plusieurs actions ont été mises en place afin d'informer largement les consommateurs sur les aides disponibles mais aussi sur le statut de client protégé.

De point de vue évolution du réseau, le plan de développement électricité 2023-2027 de Sibelga a été approuvé moyennant la prise en compte de quelques demandes, notamment le raccourci de la période transitoire pour le déploiement des compteurs intelligents. Sibelga a d'ailleurs placé 11 566 compteurs intelligents au cours de 2022 pour arriver à un nombre total existant dans la Région d'environ 40 000 à la fin de l'année. La modification de l'ordonnance électricité a d'ailleurs adapté le cadre pour le déploiement avec entre autres un placement systémique dans 11 niches.

En ce qui concerne le placement de bornes de recharge pour véhicules électriques, au cours de la concession pour l'année 2022, 499 points de recharge ont été installés sur 242 localisations en voirie accessible au public dans la Région. La concession pour 2023 prévoit le placement de 1400 points de recharge.

En matière de services de flexibilité, les URD bruxellois ne sont que très peu nombreux à en fournir, car ces services ne sont guère ouverts aux clients finaux raccordés en distribution. Les seuls clients à offrir des services de flexibilité en 2022 étaient raccordés en haute tension et participaient à la réserve tertiaire d'ELIA. Seul le produit de la réserve primaire était accessible aux URD en basse tension, sans qu'il y ait eu de participants bruxellois enregistrés.

Concernant la production d'électricité verte à Bruxelles, l'année 2022 a été marquée par une augmentation sensible du nombre d'installations tant pour le photovoltaïque que pour la cogénération. Fin 2022, on dénombrait 16 190 installations photovoltaïques et 564 cogénérations.

L'augmentation du nombre d'installations en 2022 s'explique à la fois par l'augmentation du prix de l'électricité des entreprises et des ménages mais aussi par l'anticipation de porteurs de projets à la diminution du niveau de soutien opérée en mai 2022 pour la cogénération et en 2023 pour le photovoltaïque.

2 Source : Fondation Roi Baudouin, *Baromètre de la précarité énergétique*, Neuvième édition, 2023

3 AVIS 327 BRUGEL

BASES LÉGALES

En vertu de l'article 30bis §2 9° de l'ordonnance électricité, BRUGEL est chargée de :

9° *établir et communiquer au Parlement :*

- a) *un rapport annuel sur l'évolution des marchés de l'électricité et du gaz, comprenant au minimum une analyse des mesures prises par le gestionnaire du réseau de distribution et les fournisseurs dans le cadre de leurs obligations de service public et des résultats obtenus, essentiellement en matière de droit des clients résidentiels et professionnels ;*

Le présent document répond à l'obligation de BRUGEL d'établir un rapport annuel axé sur les droits des consommateurs résidentiels et un avis sur le rapport sur l'exécution des obligations et missions de service public de SIBELGA, volet client résidentiel. Les autres aspects du rapport des obligations de service public (OSP) de SIBELGA, notamment l'éclairage public, font l'objet d'un rapport séparé.



INTRODUCTION

Dans ce cahier thématique, BRUGEL présente l'évolution des droits des consommateurs résidentiels ainsi que le fonctionnement des marchés électricité et gaz en 2022. Les informations contenues dans ce dernier ont donc pour objet de présenter la situation observée en 2022 et, pour certaines données, de permettre une comparaison avec les années antérieures. L'objectif poursuivi est de permettre d'identifier les évolutions et d'établir des comparaisons entre acteurs, et ce sur une temporalité longue permettant ainsi de tracer des tendances à la hausse ou à la baisse.

Ce rapport, étant uniquement axé sur le consommateur résidentiel, a pour objet de donner une vue globale du marché du particulier et a été développé via les axes suivants : les offres des fournisseurs, l'évolution des prix, la facture d'énergie, la protection du consommateur, ainsi que les obligations de service public.

Concernant les obligations de service public (OSP) à charge des fournisseurs et du gestionnaire du réseau de distribution (GRD), SIBELGA, le législateur a imposé à ces derniers ces obligations afin de permettre l'accès à l'énergie pour l'ensemble de la population ainsi que de permettre un bon fonctionnement du marché, assurer une sécurité d'approvisionnement, une protection accrue du consommateur et de l'environnement. BRUGEL, en tant que régulateur, a pour mission de veiller au respect et à l'application de ces OSP par les différents acteurs du marché et reprend dans ce rapport une analyse de l'exécution de ces obligations ainsi qu'une évaluation des coûts que les OSP génèrent dans le chef des acteurs du secteur et plus particulièrement du GRD.

Ce cahier thématique présente également les mesures sociales dans le marché de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale. Il a comme ambition de tendre vers une analyse précise des tendances et des évolutions de la situation du client résidentiel et plus particulièrement des plus vulnérables.

1

MONITORING DU MARCHÉ RÉSIDENTIEL

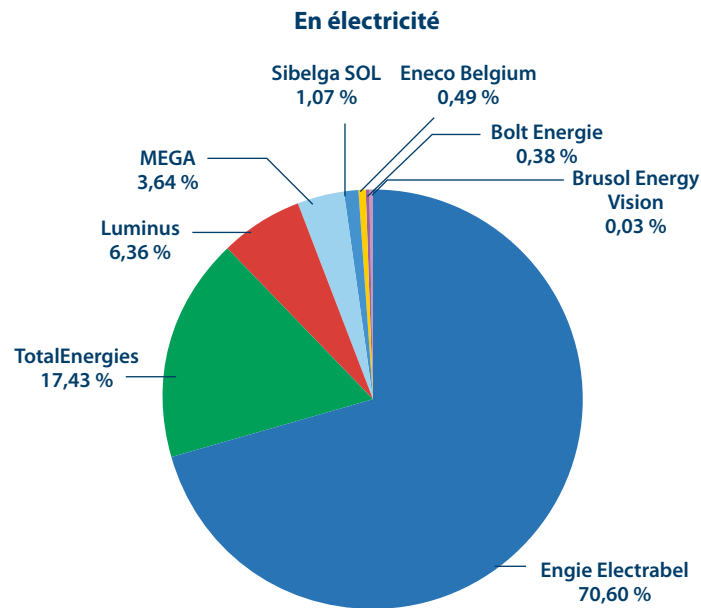
Les figures et conclusions pour le gaz étant similaires aux figures et conclusions pour l'électricité, ces informations ont été annexées.

1.1. LES PARTS DE MARCHÉ

Tout comme les années précédentes, ENGIE Electrabel, TOTALENERGIES et LUMINUS forment le trio de tête pour la fourniture de gaz et d'électricité. Les tableaux ci-dessous reprennent les parts de marché des fournisseurs actifs sur le marché résidentiel en décembre 2022⁴.

Les parts de marché des fournisseurs se trouvent en page 8 de l'observatoire des indicateurs de marché du secteur de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale.

Figure 1 : Parts de marché des fournisseurs (en pourcentage de points de fourniture) au 31/12/2022, clientèle résidentielle



Source : SIBELGA

4 Microsoft Power BI

En région de Bruxelles-Capitale, 533 546 points de fourniture étaient alimentés en électricité, et 370 385 en gaz. Le tableau ci-après reprend la consommation par commune et par décile.

Tableau 1 : Répartition de la consommation annuelle d'électricité (en kWh) des clients résidentiels en 2022 par commune

Commune	Répartition de la consommation annuelle d'électricité (en KWH) des clients résidentiels (situation au 31/12/2022, sur base des consommations standardisées à cette date)								
	1er décile	2e décile	3e décile	4e décile	5e décile	6e décile	7e décile	8e décile	9e décile
Région de Bruxelles-Capitale	599	944	1.212	1.457	1.702	1.980	2.342	2.887	3.860
Anderlecht	600	967	1.248	1.503	1.729	2.016	2.356	2.899	3.889
Auderghem	714	1.047	1.316	1.567	1.854	2.156	2.559	3.112	4.053
Berchem-Sainte-Agathe	732	1.107	1.412	1.681	1.965	2.267	2.689	3.289	4.406
Bruxelles	545	875	1.136	1.383	1.635	1.902	2.229	2.772	3.696
Etterbeek	552	867	1.124	1.346	1.572	1.805	2.127	2.628	3.509
Evere	678	992	1.240	1.480	1.701	1.971	2.298	2.787	3.591
Forest	544	901	1.159	1.402	1.662	1.915	2.223	2.743	3.593
Ganshoren	711	1.071	1.330	1.560	1.792	2.046	2.376	2.872	3.690
Ixelles	537	863	1.129	1.366	1.591	1.839	2.188	2.728	3.730
Jette	652	1.001	1.248	1.483	1.712	1.988	2.333	2.828	3.721
Koekelberg	635	987	1.250	1.488	1.729	2.031	2.403	2.943	4.033
Molenbeek-Saint-Jean	634	1.000	1.272	1.527	1.771	2.065	2.438	3.000	4.132
Saint-Gilles	430	759	1.000	1.231	1.489	1.748	2.061	2.599	3.573
Saint-Josse-ten-Noode	483	824	1.079	1.333	1.587	1.828	2.179	2.721	3.679
Schaerbeek	595	946	1.205	1.439	1.673	1.945	2.278	2.783	3.663
Uccle	679	1.042	1.338	1.618	1.907	2.250	2.712	3.364	4.664
Watermael-Boitsfort	736	1.072	1.328	1.588	1.859	2.169	2.566	3.111	4.084
Woluwe-Saint-Lambert	708	1.021	1.269	1.492	1.729	2.008	2.344	2.842	3.719
Woluwe-Saint-Pierre	762	1.139	1.419	1.695	1.998	2.343	2.797	3.444	4.624

Tableau 2 : Répartition de la consommation annuelle de gaz (en kWh) des clients résidentiels en 2022 par commune

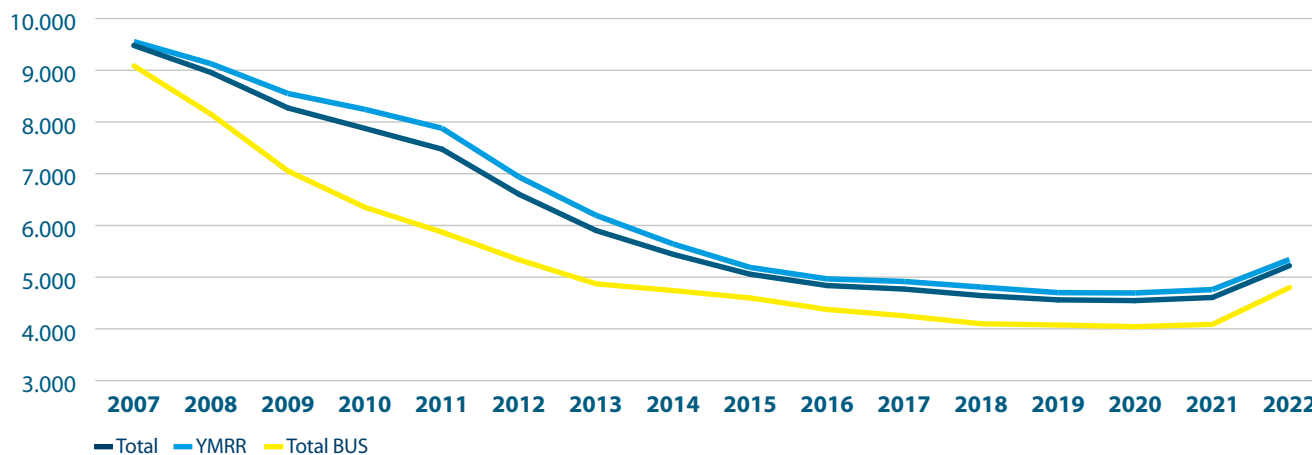
Commune	Répartition de la consommation annuelle de gaz (en KWH) des clients résidentiels (situation au 31/12/2022, sur base des consommations standardisées à cette date)								
	1er décile	2e décile	3e décile	4e décile	5e décile	6e décile	7e décile	8e décile	9e décile
Région de Bruxelles-Capitale	499	2.494	4.509	6.230	7.789	9.247	11.340	14.488	20.086
Anderlecht	777	2.930	4.761	6.353	7.850	9.013	10.879	13.463	17.804
Auderghem	554	3.703	5.938	8.008	10.019	11.977	14.393	17.478	22.859
Berchem-Sainte-Agathe	930	3.410	5.483	7.193	8.878	10.507	12.764	15.480	20.137
Bruxelles	532	2.284	4.090	5.718	7.158	8.700	10.286	13.135	18.509
Etterbeek	397	2.294	4.302	6.132	7.367	8.713	10.344	13.233	19.455
Evere	546	2.555	4.211	5.665	7.248	8.965	10.703	13.365	17.352
Forest	347	1.693	3.724	5.420	7.027	8.858	10.356	13.338	18.964
Ganshoren	339	1.740	4.307	6.134	7.813	9.353	11.267	13.760	18.087
Ixelles	261	1.496	3.715	5.604	7.064	8.515	10.214	13.642	21.471
Jette	514	2.494	4.375	6.019	7.611	9.013	10.978	13.520	17.840
Koekelberg	432	1.866	4.106	5.592	7.094	8.796	10.182	12.685	17.337
Molenbeek-Saint-Jean	600	2.122	3.901	5.584	6.942	8.417	9.813	12.219	16.317
Saint-Gilles	613	2.464	4.020	5.403	6.827	8.297	9.870	12.611	18.101
Saint-Josse-ten-Noode	775	2.631	4.283	5.890	7.409	9.013	10.317	13.044	17.868
Schaerbeek	649	2.792	4.789	6.224	7.692	9.013	10.830	13.690	18.579
Uccle	388	3.033	5.733	7.902	10.007	12.405	15.637	20.274	29.034
Watermael-Boitsfort	2.228	6.245	8.560	10.214	12.110	14.371	17.178	20.409	25.901
Woluwé-Saint-Lambert	332	2.293	5.026	6.865	8.662	10.321	12.844	16.212	21.868
Woluwé-Saint-Pierre	454	4.106	6.961	9.423	11.478	14.189	17.492	22.050	29.582

D'un point de vue économique, il est fréquent de mesurer la concentration des marchés par différents indicateurs. Les indicateurs utilisés pour les marchés d'électricité et de gaz sont l'indice de Herfindahl-Hirschman (HHI⁵) et l'indicateur de concentration C3⁶, qui mesurent la concentration en termes de nombre d'acteurs actifs dans la fourniture d'énergie et de leurs parts de marché respectives.

Dans le contexte de ce cahier thématique, on observe ces indices en fonction du nombre de points de fourniture dans le portefeuille des acteurs du marché et, de manière générale, plus le HHI et le C3 sont élevés, plus le marché est concentré.

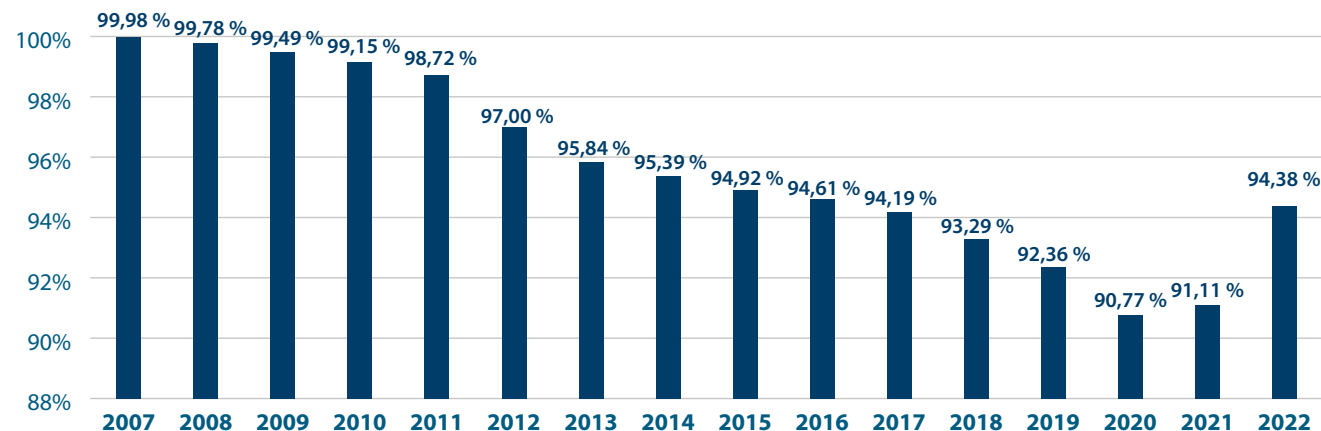
Les tableaux ci-contre reprennent ces indicateurs pour le client résidentiel.

Figure 2 : Évolution de l'indice HHI-électricité, clientèle résidentielle



Source : BRUGEL

Figure 3 : Évolution de l'indice C3-électricité, clientèle résidentielle



Source : BRUGEL

5 L'indice HHI est calculé en additionnant le carré des parts de marché de toutes les entreprises du secteur considéré. Cet indice diminue lorsque le nombre de firmes actives sur le marché augmente, et inversement. Il augmente également lorsque le marché devient plus asymétrique, et inversement. On considère qu'un marché est concurrentiel lorsque l'indice HHI est inférieur ou égal à 2 000. Si le HHI est égal à 10 000, on est en situation de monopole. Si le HHI est proche de 0, le marché compte de nombreux petits offrants.

6 L'indicateur de concentration C3 représente quant à lui les parts de marché cumulées des trois principaux fournisseurs.

Depuis la libéralisation totale du marché de l'électricité en 2007, ces deux indices nous montrent que le marché bruxellois a eu tendance à s'ouvrir de plus en plus à la concurrence. Cependant, la tendance s'est inversée en 2021 et se confirme très clairement en 2022. En effet, depuis deux années, les parts de marché se concentrent à nouveau auprès de quelques acteurs dominants, avec une position dominante de plus en plus marquée de l'acteur historique ENGIE Electrabel.

1.2. LE SWITCHING

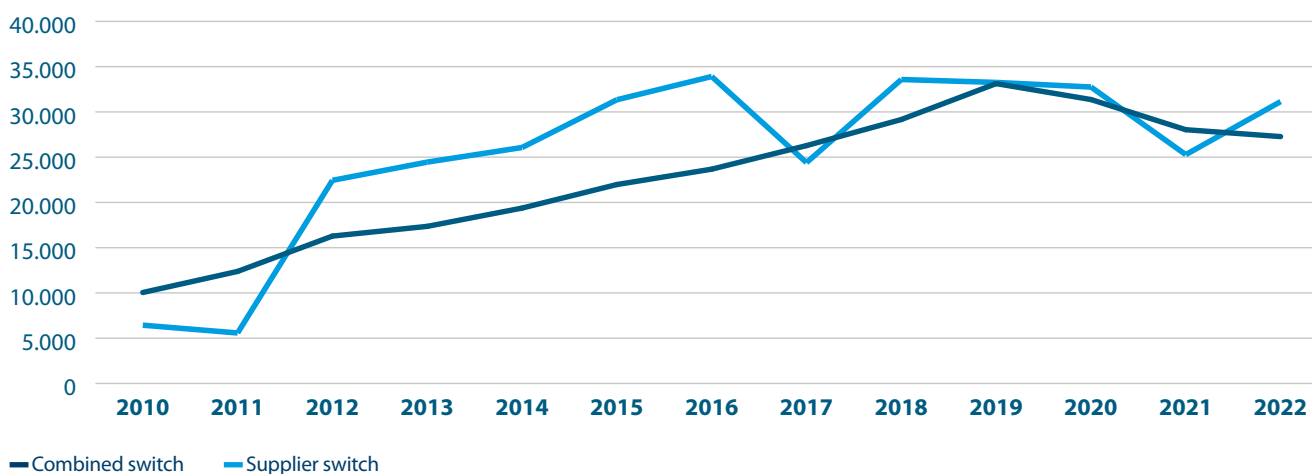
Dans le cadre de son analyse de marché, BRUGEL suit particulièrement les indicateurs de certains processus du marché qui relatent le niveau d'activité des fournisseurs et des consommateurs bruxellois, notamment les « supplier switches » et les « combined switches ». Il convient de souligner que la renégociation d'un contrat sans qu'il y ait eu changement de fournisseur n'est pas considérée comme un switch. Les figures ci-après mettent en évidence l'évolution sur dix ans des processus de changement de fournisseur, qui reflètent, dans une certaine mesure, le dynamisme du marché de détail en Région de Bruxelles-Capitale.

Les « supplier switches » et les « combined switches » se trouvent en page 6 de l'[observatoire des indicateurs de marché du secteur de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale](#).

Les figures relatives au segment résidentiel en gaz et en électricité mettent en évidence une évolution similaire, tant pour l'indicateur « supplier switch » que pour l'indicateur « combined switch » et l'élément principal d'explication de cette similitude peut se fonder sur deux caractéristiques principales.

La première est inhérente au marché bruxellois dont le taux de pénétration du gaz est fort élevé. Dans la plupart des cas, le client résidentiel bruxellois utilise de l'électricité et du gaz pour ses besoins domestiques.

Figure 4 : Supplier Switch – Résidentiel - Électricité



Source : BRUGEL

La deuxième caractéristique réside dans le fait que les gains que l'on peut engranger par un changement de fournisseur de gaz sont considérablement plus élevés par rapport à ceux induits par le changement de fournisseur d'électricité. Par conséquent, le gaz pourrait être le principal déclencheur de la volonté du client de changer de fournisseur. Étant donné que le client résidentiel disposant d'un point de fourniture de gaz a forcément un point de fourniture électricité et qu'en général, par souci de simplicité au niveau de la réception et du paiement, les clients résidentiels préfèrent disposer d'une seule facture d'énergie, le changement du fournisseur de gaz peut mener au changement du fournisseur d'électricité.

Tant pour l'indicateur « supplier switch » que pour l'indicateur « combined switch », les figures en gaz et en électricité ont montré une tendance générale à la hausse depuis la libéralisation.

Cependant, BRUGEL observe que les « supplier switch » semblent avoir atteint un palier depuis ces dernières années,

et que le nombre de « combined switch » est en baisse depuis 2019.

Concernant la tendance haussière, différents facteurs en sont à l'origine. Soulignons notamment les différentes modifications apportées à la législation fédérale, la mise à disposition d'un nouveau comparateur tarifaire performant et les campagnes de communication, tant fédérales que régionales, de 2012 qui ont continué à jouer un rôle important dans la dynamique de marché. Les effets de ces facteurs sont restés, dans une certaine mesure, observables pour les années suivantes puisque les niveaux moyens atteints affichent cette tendance haussière jusqu'en 2016.

La baisse d'intensité observée pour la première fois de manière significative en 2017 peut être attribuée au changement de stratégie de croissance de LUMINUS à la suite des écueils structurels rencontrés sur le marché résidentiel bruxellois. En effet, entre 2013 et 2017, cet acteur est resté le plus grand contributeur en volume de

l'activité de changement de fournisseur. Toutefois, les années suivantes, on observe dans le chef de cet acteur une chute en volume de changements de fournisseur, gaz et électricité confondus.

Comme on peut l'observer sur la figure 4, la reprise observée en 2018 est essentiellement induite par le nombre de « supplier switch » de TOTALENERGIES (qui a doublé entre 2017 et 2018), tant en gaz qu'en électricité. Cependant, depuis 2019, les fournisseurs concurrents du fournisseur historique Engie Electrabel contractent de moins en moins de clients, avec une baisse très prononcée sur l'année 2022. BRUGEL observe ainsi un intérêt décroissant pour le marché bruxellois.

Cette tendance à la baisse et à la stagnation observée ces dernières années est à mettre en relation avec les fournisseurs d'énergie qui ont décidé de ne plus faire offre sur le marché résidentiel bruxellois (MEGA, Brusol, Bolt, LUMINUS), pour certains de manière temporaire, voire qui l'ont quitté totalement (Octa+, AECO), impactant ainsi la dynamique du marché bruxellois. BRUGEL a publié en 2023 un avis relatif à la libéralisation du marché bruxellois et aux constats à tirer en matière de dynamique du marché, pour le lecteur désireux d'approfondir davantage le sujet⁷.

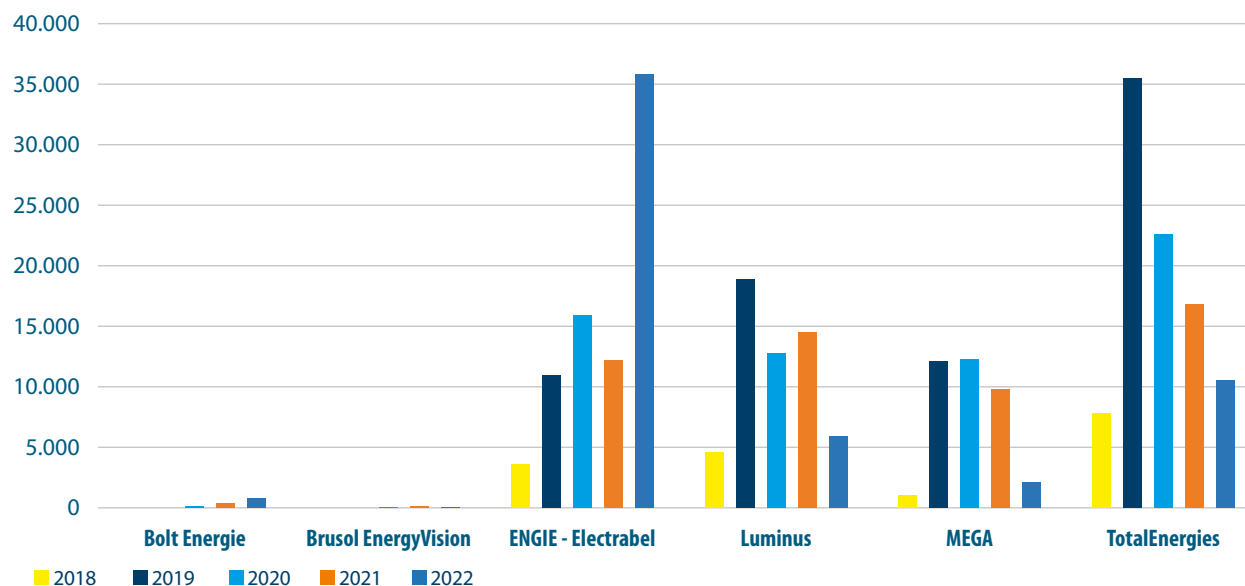
1.3. ATRIAS ET LE MIG6

Depuis novembre 2021, le marché de détail a basculé complètement vers la nouvelle plateforme interrégionale Central Market System (CMS) d'ATRIAS. Cette nouvelle plateforme, qui applique le nouveau MIG6 en remplacement du MIG4, poursuit l'objectif d'une part de faciliter et d'harmoniser les échanges entre acteurs du marché et d'autre part de prendre en compte les nouvelles fonctionnalités adaptées à la réalité et aux besoins du marché.

La migration vers la nouvelle plateforme a engendré un mode de fonctionnement dégradé du marché dont l'état des lieux fait l'objet d'un suivi régulier par les régulateurs.

Plus d'un an après l'implémentation du CMS, la situation ne semble pas s'améliorer de la manière escomptée et, au-delà des impacts déjà soulevés par différents acteurs, il semblerait que les conséquences des dysfonctionnements rencontrés se répercutent de manière préoccupante sur les consommateurs. En effet, les retards pris dans le traitement des processus, tels que notamment la transmission des données de comptages et les demandes de switches fournisseurs, impliquent que la situation de certains points de fourniture ne soit pas régularisée, ce qui, couplé au contexte de crise énergétique, peut avoir de lourdes conséquences sur le consommateur. Ainsi, fin 2022, il y avait au total sur la Belgique 11 771 points de raccordement sujets à des dysfonctionnements dans Atrias, dont 4 668 points depuis plus de 3 mois (voir illustration ci-dessous). À ceux-ci s'ajoutent également les points de raccordement en dysfonctionnement dans les systèmes informatiques des gestionnaires de réseau de distribution et des fournisseurs. Cette problématique se reflète par ailleurs dans l'augmentation considérable des plaintes introduites via les différents canaux.

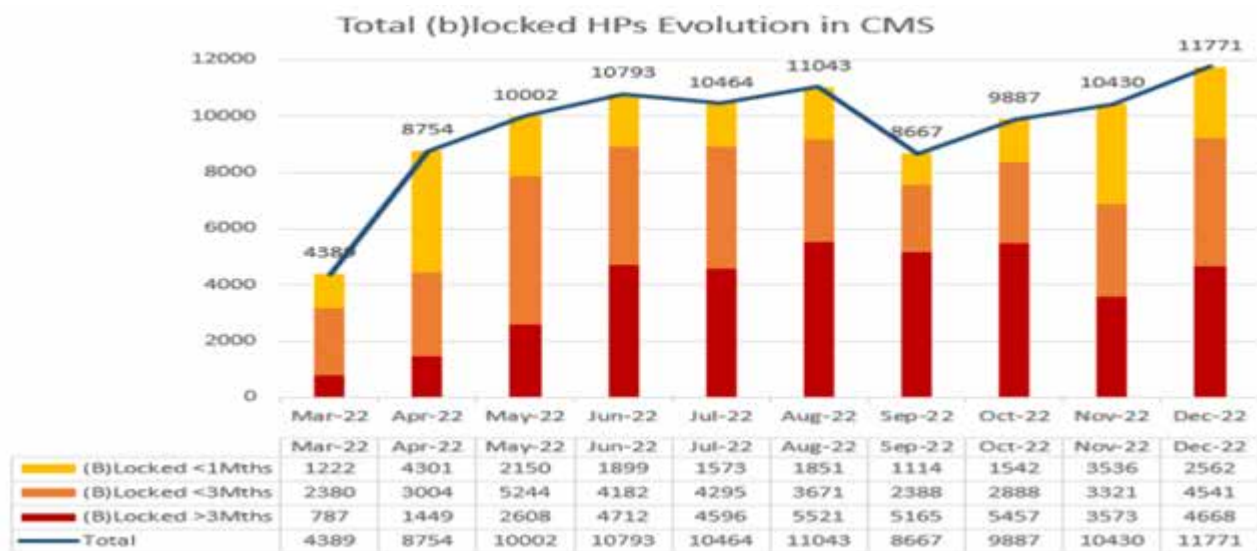
Figure 5 : Évolution supplier switch-E-Résidentiel



Source : BRUGEL

7 Voir l'avis d'initiative (BRUGEL-AVIS20230425-366) relatif à la libéralisation du marché de l'électricité et du gaz en RBC : quels constats en matière de dynamique de marché ? : <https://www.brugel.brussels/publication/document/avis/2023/fr/AVIS-366-Évolution-MARCHE-RBC.pdf>

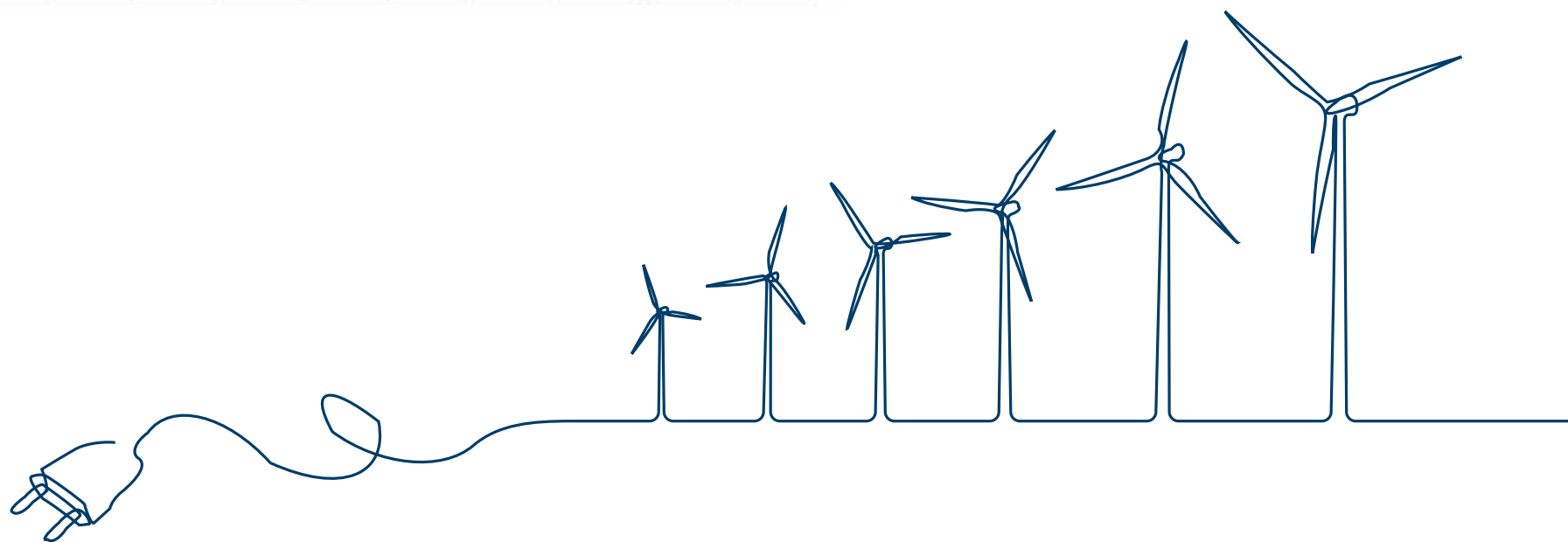
Figure 6 : Évolution des points de raccordement en dysfonctionnement dans Atrias



Source : Atrias

Les raisons de ce constat sont principalement la durée d'implémentation très longue avec des conséquences en cascade sur le marché, la complexité du protocole MIG6 et enfin l'asymétrie de compréhension des problèmes rencontrés entre les acteurs concernés.

Dans le cadre de la compétence générale des régulateurs régionaux de veiller au bon fonctionnement du marché et au respect par les GRD des dispositions des décrets/ordonnances, arrêtés et règlements techniques, les constats sectoriels ont fait l'objet d'une demande de monitoring quantitatif structurel des processus gérés au sein et de la mise en œuvre de KPI afin d'assurer un retour rapide à des standards de qualité de transactions conformes à la réglementation en vigueur.



2 L'ÉVOLUTION DES RÉSEAUX

2.1. PLAN DE DÉVELOPPEMENT

Le cadre légal (article 12 de l'ordonnance électricité) prévoit que les gestionnaires de réseau SIBELGA et ELIA doivent, respectivement tous les ans et tous les deux, élaborer, consulter et puis transmettre à BRUGEL leurs projets de plan de développement (ci-après « PPD ».) BRUGEL a rédigé un avis relatif aux différents PPD respectifs qui ont été transmis avec les projets PPD au Gouvernement pour approbation.

Concernant le PPD pour l'électricité de SIBELGA pour la période 2023-2027, BRUGEL a soulevé dans son avis 352⁸ entre autres les observations suivantes :

- **Canevas et procédure** : pour ce qui concerne l'organisation des consultations publiques sur les PPD, BRUGEL demande à SIBELGA d'adapter, pour les prochains PPD, les modalités de communication y relative pour une meilleure publicité afin de toucher un large public et de consulter formellement les administrations concernées par les PPD, le conseil des usagers et le gestionnaire du réseau de transport régional. En outre, SIBELGA doit, conformément à l'ordonnance électricité, publier le rapport de consultation avec les réponses aux questions posées et ses PPD ;
- **Capacité d'approvisionnement** : l'analyse des mesures de charge des réseaux HT et BT transmises par SIBELGA démontre qu'en dehors de certaines situations ponctuelles, le réseau de distribution d'électricité

bruxellois dispose d'une bonne réserve de capacité. Pour maintenir cette capacité, SIBELGA a prévu des investissements annuels à partir de 2024 afin d'anticiper des congestions futures potentielles liées aux besoins d'augmentation « naturelle » de la capacité (nouveaux usages). Toutefois, la capacité du réseau à accueillir un nombre important de bornes de recharge pour véhicules électriques n'est pas démontrée. En outre, BRUGEL estime que la méthodologie mise en place par SIBELGA pour mesurer l'état de charge des principaux assets de son réseau doit être revue pour tenir compte des exigences de la transition énergétique (arrivée des nouveaux usages). BRUGEL réitère donc sa demande de mettre à jour l'étude sur l'intégration au réseau de la recharge de véhicules électriques qui tient compte du contexte régional marqué par ses caractéristiques urbaines et des ambitions régionales pour la neutralité carbone ;

- **Qualité d'alimentation** : les indicateurs qui font l'objet d'un suivi de la part de BRUGEL montrent que la qualité d'alimentation des utilisateurs du réseau bruxellois est, globalement, en légère amélioration sur ces dix dernières années. Néanmoins, le nombre d'interruptions et le temps d'interruption subis en moyenne par un consommateur bruxellois ont augmenté en 2021 sans pour autant remettre en question la politique d'investissements de SIBELGA ;

- **Réseau intelligent** : la feuille de route pour la « smartisation » du réseau devrait être finalisée au 1^{er} janvier 2024. BRUGEL examinera la proposition de SIBELGA à la lumière de la capacité des projets proposés à réaliser les principales fonctionnalités définies par BRUGEL pour un réseau intelligent et des évaluations coûts/bénéfices y relatives. BRUGEL examinera, en outre, la mise en place dans le cadre de la nouvelle méthodologie tarifaire d'un mécanisme incitatif pour la transformation du réseau électrique en réseau intelligent ;
- **Compteurs intelligents** : la stratégie proposée par SIBELGA manque d'ambition et prévoit une période transitoire relativement longue pour installer systématiquement des compteurs intelligents dans les cas listés par l'ordonnance électricité. Les contraintes soulevées par SIBELGA ne peuvent mettre en péril l'atteinte des objectifs de la Région en matière de transition énergétique ni ignorer les exigences du marché et des clients. BRUGEL demande donc de raccourcir la période transitoire proposée d'un an pour permettre à SIBELGA de proposer un plan plus ambitieux et compatible avec les exigences de la transition énergétique.

Le Gouvernement a, lors du conseil des ministres du 15 décembre 2022, partiellement approuvé le PPD moyennant une optimisation des plannings et ressources pour le déploiement des compteurs intelligents et de leurs fonctionnalités de manière à limiter la période transitoire du calendrier de déploiement.

8 Avis 352 relatif au projet définitif de plan de développement pour l'électricité, proposé par Sibelga pour la période 2023-2027 : <https://www.brugel.brussels/publication/document/avis/2022/fr/AVIS-352-PPD-SIBELGA-ELEC.pdf>

2.2. COMPTEURS INTELLIGENTS

La modification de l'ordonnance électricité du 20 avril 2022 a adapté le cadre pour le déploiement des compteurs intelligents. L'ordonnance prévoit dès lors un déploiement systématique dans 11 cas différents :

- « 1° lorsqu'il est procédé à un raccordement dans un bâtiment neuf ou un bâtiment faisant l'objet d'une rénovation importante ; on entend par 'rénovation importante' : la rénovation qui concerne l'enveloppe ou les systèmes techniques du bâtiment, qui a un coût total supérieur à 25 % de la valeur du bâtiment à l'exclusion de la valeur du terrain sur lequel il se trouve ;
- 2° lorsqu'un compteur est remplacé pour cause de vétusté ou de défaillance technique ;
- 3° lorsqu'un utilisateur du réseau de distribution est ou devient prosumer ;
- 4° lorsqu'un utilisateur du réseau de distribution demande la modification de la puissance de son raccordement ;
- 5° lorsqu'un utilisateur du réseau de distribution recharge un véhicule électrique ;
- 6° lorsqu'un utilisateur du réseau de distribution participe à un partage d'électricité ou se fait acheter ou achète de l'électricité autoproduite excédentaire ;
- 7° lorsqu'un utilisateur du réseau de distribution participe à des services de flexibilité ou d'agrégation ;
- 8° lorsqu'un utilisateur du réseau de distribution stocke de l'électricité ;
- 9° lorsqu'un utilisateur du réseau de distribution a une consommation annuelle supérieure à 6 000 kWh ;
- 10° lorsqu'un utilisateur du réseau de distribution dispose d'une pompe à chaleur ;
- 11° lorsqu'un utilisateur du réseau de distribution le demande. »
(article 26octies)

Le placement dans les cas précités ne peut en principe pas être refusé. Le gouvernement doit déterminer la procédure et les mesures particulières à prendre par le gestionnaire du réseau de distribution lorsque le client final, ou un membre de son ménage, qui est ou serait amené à être exposé aux champs électromagnétiques émis par un compteur intelligent dans les conditions définies par le Gouvernement, déclare que cette exposition présente un risque pour sa santé dûment objectivé.

Le GRD peut d'ailleurs aussi proposer le remplacement d'un compteur existant par un compteur intelligent, mais nécessite dans ce cas le consentement de l'URD concerné.

Concernant la collecte de données à caractère personnel à distance, le GRD doit d'abord avoir obtenu le consentement de l'URD. Néanmoins, l'URD doit activer la fonction communicante de son compteur intelligent pour pouvoir exercer les activités suivantes : recharge d'un véhicule électrique, participation à des services de flexibilité ou d'agrégation, partage d'électricité, achat d'électricité par un échange de pair à pair ou toute activité susceptible de générer l'injection d'électricité sur le réseau de distribution.

Au cours de 2022, SIBELGA a placé au total 11 566 compteurs intelligents, portant le nombre total du parc à environ 40 000 à la fin de 2022. Ces compteurs ne sont toutefois pas communicants.

2.3. INTÉGRATION DES VÉHICULES ÉLECTRIQUES

En 2022, BRUGEL a assuré les missions qui lui sont attribuées par l'ordonnance concernant les bornes de recharge pour les véhicules électriques.

L'article 30bis§2 27° prévoit que BRUGEL est chargée de « réaliser l'examen préalable et approuver les clauses techniques et les critères d'attribution des procédures de passation de concession de services organisées par le gestionnaire du réseau de distribution et portant sur la propriété des points de recharge ouverts au public en voirie, dans les trente jours suivant leur réception. »

Dès lors, BRUGEL a approuvé⁹ le projet de cahier spécial des charges pour l'attribution de la concession de placement des bornes de recharge en voirie publique pour l'année 2023. Or, suite à la crise énergétique, la hausse des prix de l'électricité et les tensions sur les chaînes d'approvisionnement, les conditions techniques et les critères d'attribution du marché étaient estimés être de sorte à ce que le marché ne pouvait pas attirer beaucoup de soumissionnaires. Afin d'éviter le risque d'un nombre insuffisant de participants, et sur demande de certains soumissionnaires, le cahier spécial des charges a été adapté par SIBELGA et ensuite approuvé par BRUGEL¹⁰.

Au cours de la concession pour l'année 2022, 499 points de recharge ont été installés sur 242 localisations en voirie accessible au public dans la Région. La concession pour 2023 prévoit le placement de 1 400 points de recharge.

BRUGEL travaille actuellement à la rédaction de lignes directrices pour l'attribution des concessions pour le placement de points de recharge en voirie.

⁹ Décision 207 relative à l'approbation des clauses techniques et critères d'attribution du marché de concession de services organisé par Sibelga concernant la fourniture, l'installation et l'exploitation d'infrastructures de recharge accessibles au public pour véhicules électriques en Région de Bruxelles-Capitale : <https://www.brugel.brussels/publication/document/decisions/2022/fr/DECISION-207-APPROBATION-CSC-DEPLOIEMENT-BORNES-2023.pdf>

¹⁰ Décision 218 relative à la proposition d'adaptation des critères d'exclusion et d'attribution du marché de concession de services organisé par Sibelga concernant la fourniture, l'installation et l'exploitation d'infrastructures de recharge accessibles au public pour véhicules électriques : <https://www.brugel.brussels/publication/document/decisions/2022/fr/DECISION-218-APPROBATION-MODIFICATION-CSC-DEPLOIEMENT-BORNES-2023.pdf>

2.4. LA FLEXIBILITÉ

Le marché de la flexibilité est actuellement encore peu développé en distribution en Région de Bruxelles-Capitale. Il y a aujourd'hui très peu d'URD qui fournissent des services de flexibilité. En 2022, il y a eu au total 18 activations de services de flexibilité en provenance de 5 points d'accès différents. Ce nombre suit la tendance croissante d'activations au cours des dernières années (16 activations en 2021, 7 en 2020 et 3 en 2019). Ces activations ont participé au produit mFRR¹¹ d'ELIA qui est actuellement uniquement accessible aux URD en haute tension.

Les URD raccordés en basse tension pouvaient en 2022 uniquement participer au produit FCR d'ELIA¹², mais il n'y a pas eu d'URD bruxellois enregistrés pour ce service.

En 2023, les gestionnaires de réseau ont entamé une trajectoire d'ouverture du produit aFRR¹³ à la basse tension pour l'hiver 2023-2024 en tant que projet pilote. Pour ceci, un ensemble de prescriptions techniques de SYNERGRID a été adapté et soumis à une consultation publique du 24 avril au 2 juin 2023. BRUGEL devra par la suite approuver ces documents après leur introduction formelle par SYNERGRID.



11 Manual Frequency Restoration Reserve. Il s'agit de la réserve tertiaire d'ELIA.

12 Frequency Containment Reserve. Il s'agit de la réserve primaire d'ELIA.

13 Automatic Frequency Restoration Reserve. Il s'agit de la réserve secondaire d'ELIA.

3

LE SUIVI DE L'ÉVOLUTION DES PRIX

3.1. ÉVOLUTION DES OFFRES PROPOSÉES EN RBC

À la fin de l'année 2022, le nombre d'offres proposées sur le segment résidentiel en électricité est tombé à son plus bas historique. Sept offres étaient alors disponibles, contre encore 30 produits en décembre 2017.

Le tableau ci-après reprend l'évolution du nombre d'offres disponibles en RBC en électricité.

Tableau 3 : Évolution du nombre d'offres disponibles en RBC, mois de décembre en référence, électricité

2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
27	30	24	25	29	17	7

Source : BRUSIM

Cette tendance est également observée en gaz, comme le montre le tableau ci-dessous.

Tableau 4 : Évolution du nombre d'offres disponibles en RBC, mois de décembre en référence, gaz

2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
17	21	18	19	21	11	5

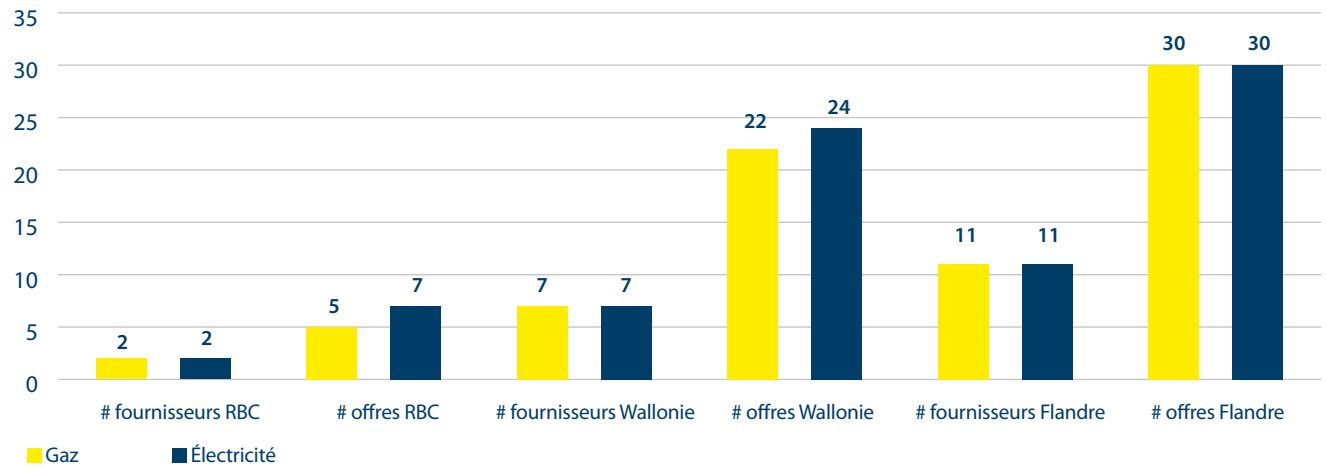
Source : BRUSIM

Cette diminution fin 2022 est principalement due au fait que les fournisseurs se sont majoritairement retirés du marché résidentiel bruxellois, même si, pour certains, c'était de manière temporaire (voir à ce sujet l'explication fournie au point 1.2).

En effet, les fournisseurs actifs présents sur le marché résidentiel bruxellois fin 2022 étaient limités au nombre de 2 alors qu'ils étaient bien plus nombreux en Wallonie et en Flandre.

Le graphique ci-dessous reprend la situation du nombre d'offres proposées au client résidentiel en décembre 2022 par Région.

Figure 7 : Offres par Région



Sources : BRUSIM, COMPACWaPE et V-TEST

3.2. PRIX EN RBC ET DANS LES AUTRES RÉGIONS

Le graphique ci-dessous reprend, pour chaque Région, les prix TVA comprise des offres les moins chères de décembre 2022 sur base d'une consommation annuelle de 3 500 kWh/an

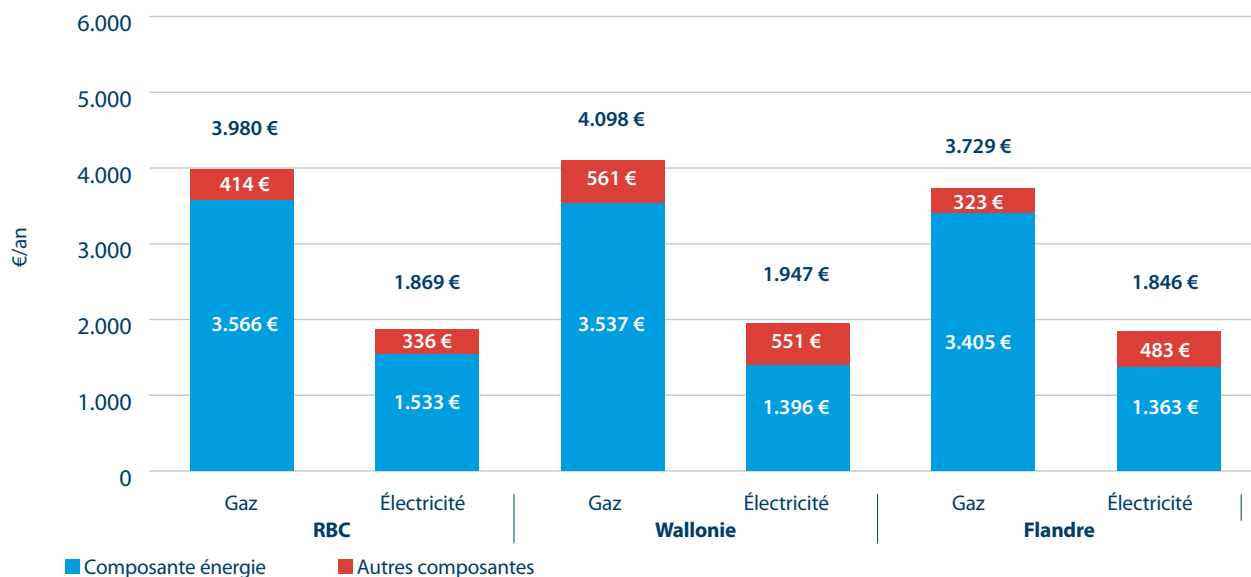
(en bihoraire, 1 600 kWh heures pleines et 1 900 kWh heures creuses) en électricité et de 23 260 kWh/an en gaz.

Le coût annuel est scindé entre la composante énergie, TVA comprise, et les autres composantes régulées de la facture, en ce compris l'obligation en matière de retour de quota de certificats.

Le Bruxellois n'a plus la possibilité de contracter des produits aussi bon marché que dans les deux autres Régions du pays. Non seulement certains produits bon marché n'existent plus en RBC, mais également, en analysant les offres présentes dans les trois Régions de plus près, il s'avère qu'une différence de prix pour un même produit proposé en Région wallonne, en Région flamande et en Région de Bruxelles-Capitale soit pratiquée par certains fournisseurs sur la partie énergie (en €/kWh) de la facture, où cette dernière est plus chère à Bruxelles. En effet, certains fournisseurs ont augmenté le prix de leurs offres et ce pour la seule RBC.

Puisque seule la composante énergie est soumise à concurrence, toute chose restant égale par ailleurs, il ressort de la figure 8 qu'un Bruxellois pourrait contracter un produit en gaz de 161 € à 29 € moins cher et un produit d'électricité de 170 € à 137 € moins cher s'il habitait respectivement en Région flamande ou en Région wallonne.

Figure 8 : Comparaison prix par région



Sources : BRUSIM, COMPACWaPE et V-TEST

3.3. ÉVOLUTION DE LA FACTURE DES CONSOMMATEURS RÉSIDENTIELS

3.3.1 Électricité

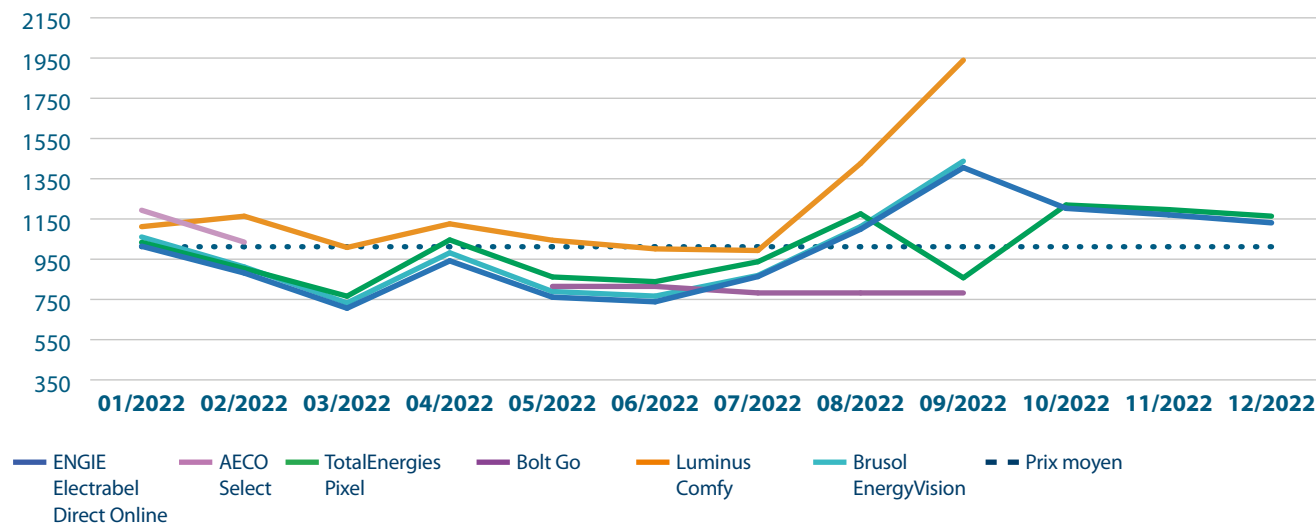
Le graphique ci-dessous reprend l'évolution de l'offre la plus avantageuse¹⁴ de chaque fournisseur ainsi que la moyenne annuelle des prix de toutes les offres confondues pour le client médian bruxellois¹⁵.

Le prix moyen en 2022 observé pour la facture d'électricité du client médian bruxellois est de 1 012 €, alors qu'il était de 606 € sur l'année 2021. Le prix de l'électricité pour ce consommateur médian a donc doublé en un an.

La première moitié de l'année 2022 se caractérise par des prix de l'électricité élevés mais relativement stables. Cette stabilité est en partie due au changement de TVA de 21 % à 6 % au mois de mars 2022. Une augmentation significative des prix se produit en août et en septembre avant d'entamer une lente diminution durant la fin de l'année. L'explication de cette hausse des prix est à trouver dans la crise énergétique qu'a traversée l'Europe durant cette année 2022.

Comme expliqué ci-avant, certains fournisseurs actifs dans les autres Régions ne sont toujours pas présents sur le marché bruxellois, ce qui diminue le nombre d'offres plus avantageuses que celle proposée par le fournisseur par défaut en Région de Bruxelles-Capitale par rapport à la Wallonie et à la Flandre. Également, AECO, LUMINUS, Bolt et Brusol ont cessé de faire offre à des nouveaux clients résidentiels en cours d'année, ce qui explique le peu d'offres disponibles au mois de décembre 2022. Seuls LUMINUS et Bolt sont revenus sur le marché début 2023.

Figure 9 : Évolution du prix de la facture d'un client médian en électricité



Source : BRUSIM

14 Vu les variations dans le prix des produits durant l'année, qui conduisent à avoir chez un même fournisseur des produits plus ou moins chers selon le mois, afin de garder le même produit pour chaque fournisseur durant l'année, le classement des produits les moins chers est effectué sur la base des produits proposés par chaque fournisseur en janvier 2022.

15 La consommation médiane bruxelloise en électricité prise comme référence est de 2 036 kWh heures pleines. La consommation médiane signifie que 50 % des clients consomment plus que la médiane et 50 % moins. Elle est à différencier de la consommation moyenne qui est par essence la moyenne faite de toutes les consommations existantes.

Le graphique ci-dessous représente l'évolution de la facture annuelle pour un client médian toujours alimenté par le fournisseur par défaut et de celle de l'offre la moins chère du marché.

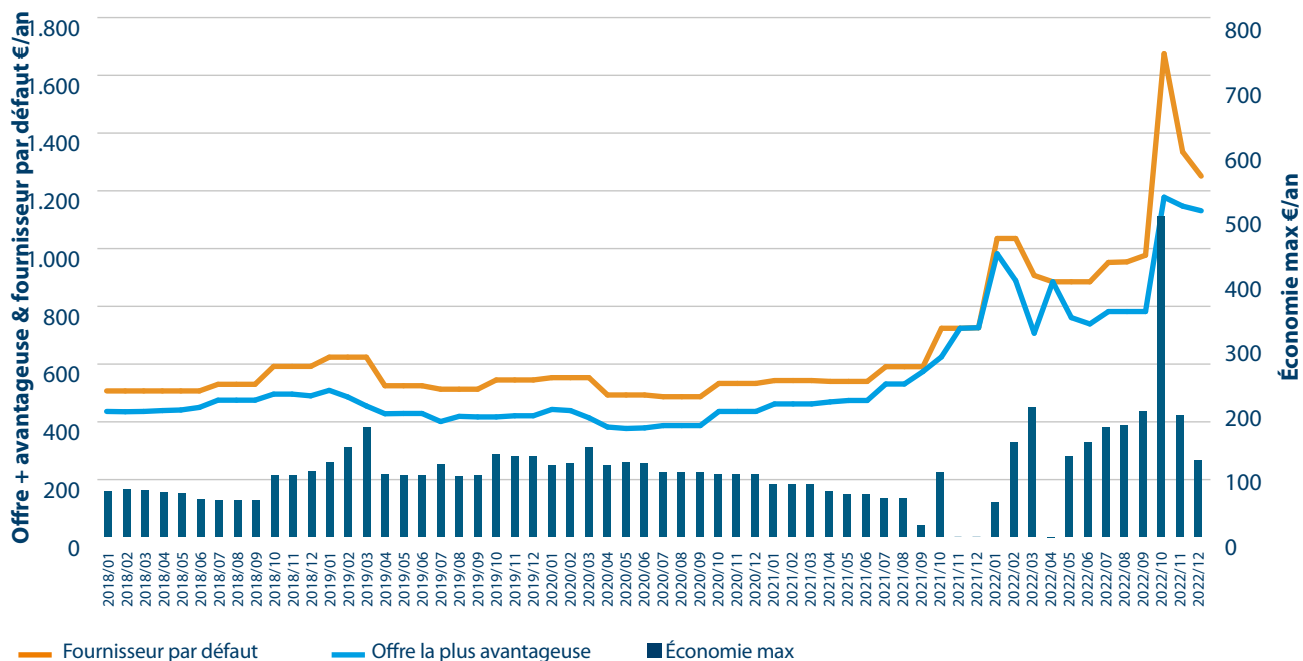
On constate que la différence entre l'offre la moins chère et l'offre par défaut était assez importante sur la période de 2019 à 2020 et que l'économie potentielle entre la facture annuelle d'un client médian passif (c'est-à-dire toujours alimenté par le fournisseur par défaut) et celle de l'offre la moins chère du marché s'élevait à un montant record de

170 € au premier trimestre 2019. Cependant, cette économie a eu tendance à décroître en 2021, au point que pour les deux derniers mois de l'année 2021, l'offre la moins chère était précisément l'offre par défaut. À partir de 2022 et suite à un marché de l'énergie agité, l'écart entre l'offre par défaut et l'offre la plus avantageuse réapparaît et fluctue énormément tout au long de l'année. Par exemple, un consommateur pouvait faire une économie potentielle d'environ 200 € en mars ou en septembre alors que cette économie potentielle était proche ou égale à 0 € en janvier et en avril.

Entre mars et décembre, on constate une hausse du prix de la facture d'électricité de 40,8 % à 46,6 % selon le profil de consommation. Cette augmentation est liée à la crise énergétique et aux contingences géopolitiques.

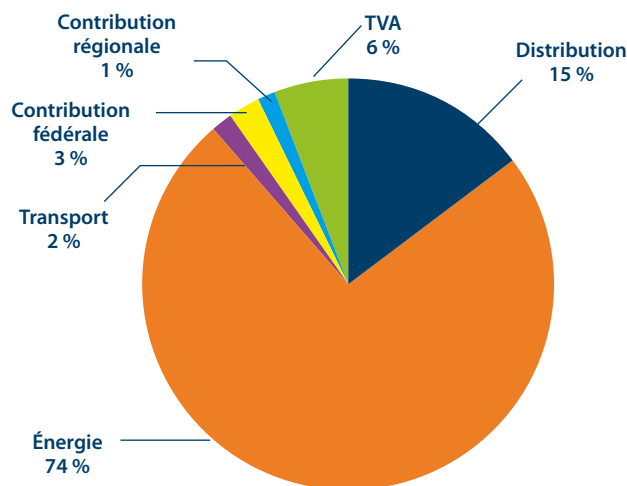
Par ailleurs, il est constaté que certaines offres permettent toujours de faire des économies par rapport au contrat par défaut même si, comme expliqué plus haut, celles-ci varient fortement dans le temps et en fonction des produits.

Figure 10 : Offre la plus avantageuse versus offre par défaut



Source : BRUSIM

Figure 11 : Décomposition de la facture d'électricité pour un client médian



Source : BRUSIM

Le montant total que paie le consommateur final peut se décomposer en six parties, qui sont, dans l'ordre d'importance décroissant du montant total de la facture :

- L'énergie, qui reprend d'une part le prix de l'énergie produite et d'autre part le terme fixe des frais de contrat et la contribution énergie renouvelable qui peut varier d'un fournisseur à un autre ;
- La partie distribution, qui couvre :
 - les coûts supportés par le gestionnaire du réseau de distribution régional, SIBELGA, pour l'exercice de ses missions
 - la redevance de voirie communale
 - les obligations de service public
- La TVA ;
- La contribution fédérale (énergie) ;
- Les coûts de transport supportés par le gestionnaire de réseau de transport national, Elia ;
- La contribution régionale (art. 26. de l'ordonnance « électricité »).

Les deux premiers postes dominants de la facture sont l'énergie et la distribution, avec des montants respectifs de 943 € (TVAC) et 188 € (TVAC) sur une facture annuelle totale de 1 275 € (TVAC). Fin 2022, la composante énergie représente 74 % de la facture totale alors qu'elle était de 48 % fin 2021. En 2022, le montant de la partie énergie a augmenté de 125 % par rapport à 2021 et la facture totale a augmenté de 75 %.

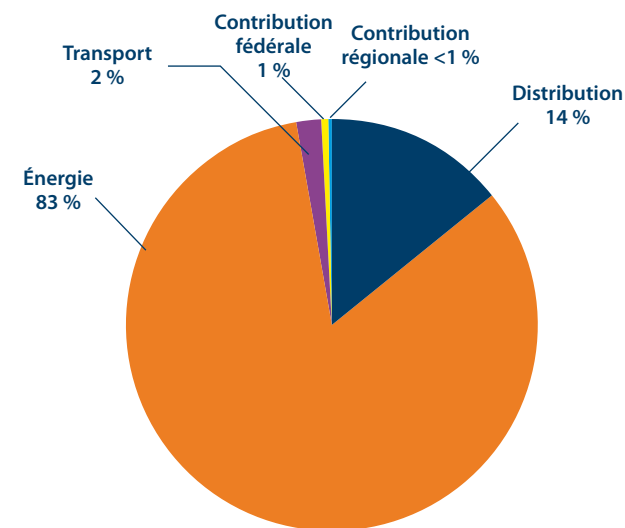
Le petit professionnel

L'exercice appliqué pour le client résidentiel est étendu au petit professionnel avec un compteur (YMR). Vu la configuration économique de Bruxelles et la sur-représentation de ce segment d'activités (HORECA, soins et beauté, petits magasins de proximité), il peut apparaître opportun de relater l'évolution de la facture d'électricité pour ce segment et *in fine* son impact sur la santé d'une partie du tissu économique bruxellois.

Ci-contre, la décomposition de la facture d'électricité pour un petit professionnel bruxellois consommant 20 000 kWh par an.

Le petit professionnel paie une facture d'électricité composée de 5 parties car la TVA n'est pas reprise sur celle-ci. Le poste énergie représente également la partie dominante de la facture avec 8 863 € sur une facture annuelle totale de 10 673 €, suivi par le poste distribution s'élevant à 1 519 €. Fin 2022, la composante énergie représente 83 % de la facture totale alors qu'elle était de 60 % fin 2021. En 2022, le montant de la partie énergie a augmenté de 191 % par rapport à 2021 et la facture totale a augmenté de 110 %. L'augmentation de la facture totale est plus conséquente pour le client petit professionnel que pour le client résidentiel car la baisse de la TVA à 6 % n'est pas prise en compte dans le calcul.

Figure 12 : Décomposition de la facture d'électricité pour un petit professionnel



Source : BRUSIM

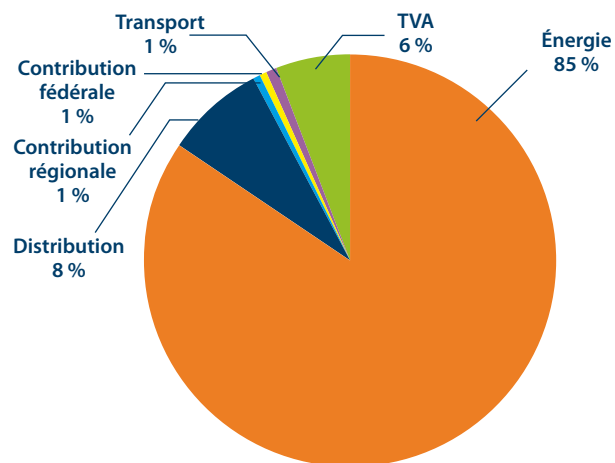
3.3.2 Gaz

Le résidentiel médian

La facture de gaz se compose de six parties, qui sont, dans l'ordre d'importance décroissant du montant total de la facture :

- L'énergie, qui reprend d'une part le prix de l'énergie produite et d'autre part le terme fixe des frais de contrat (pouvant donc varier d'un fournisseur à un autre) ;
- La partie distribution, qui couvre :
 - les coûts supportés par le gestionnaire du réseau de distribution régional, SIBELGA, pour l'exercice de ses missions.
 - la redevance de voirie communale
 - les obligations de service public
- La TVA ;
- La contribution fédérale ;
- Les coûts de transport supportés par le gestionnaire du réseau de transport national, Fluxys ;
- La contribution régionale (art. 20septiesdecies de l'ordonnance « gaz »).

Figure 13 : Décomposition de la facture gaz d'un client médian



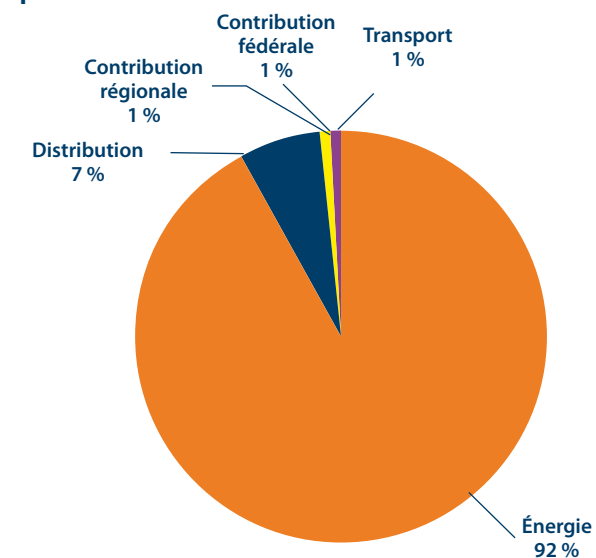
Source : BRUSIM

On constate que le poste énergie que paie un client médian bruxellois représente 85 % de sa facture globale annuelle, soit 2 110 € (TVAC) sur une facture totale de 2 495 € (TVAC). Fin 2022, la composante énergie représente 85 % de la facture totale alors qu'elle était de 66 % fin 2021. En 2022, le montant de la partie énergie a augmenté de 117 % par rapport à 2021 et la facture totale a augmenté de 69 %.

Le petit professionnel

La facture de gaz du petit professionnel est composée, selon la ventilation reprise ci-contre, de 5 parties car la TVA n'est pas reprise sur celle-ci. La partie énergie est prépondérante avec une part de 92 % pour un montant de de 16 315 € sur une facture annuelle totale de 17 729 €. Fin 2022, la composante énergie représente 92 % de la facture totale alors qu'elle était de 83 % fin 2021. En 2022, le montant de la partie énergie a augmenté de 120 % par rapport à 2021 et la facture totale a augmenté de 99 %. L'augmentation de la facture totale est plus conséquente pour le client petit professionnel que pour le client résidentiel car la baisse de la TVA à 6 % n'est pas prise en compte dans le calcul.

Figure 14 : Décomposition de la facture gaz d'un petit professionnel



Source : BRUSIM

3.4. ÉVOLUTION DU PRIX DE LA PARTIE ÉNERGIE

Les tarifs de distribution, les tarifs de transport et les taxes étant fixés généralement du 1^{er} janvier au 31 décembre, sauf exception rare, la seule partie de la facture qui peut évoluer endéans l'année est la partie énergie ou « commodity ».

Rappelons que le client résidentiel ayant opté pour un contrat à prix fixe gardera son prix pendant toute la durée de son contrat, et donc lorsque nous parlons de l'évolution du prix du commodity, il faut comprendre le prix offert de mois en mois pour les nouveaux contrats.

La même logique s'applique à l'évolution des prix variables, à la différence que le prix du contrat est quant à lui indexé sur base trimestrielle ou mensuelle¹⁶ et sur la base de l'index indiqué dans le contrat.

En électricité, la partie énergie se compose elle-même de 3 postes, à savoir :

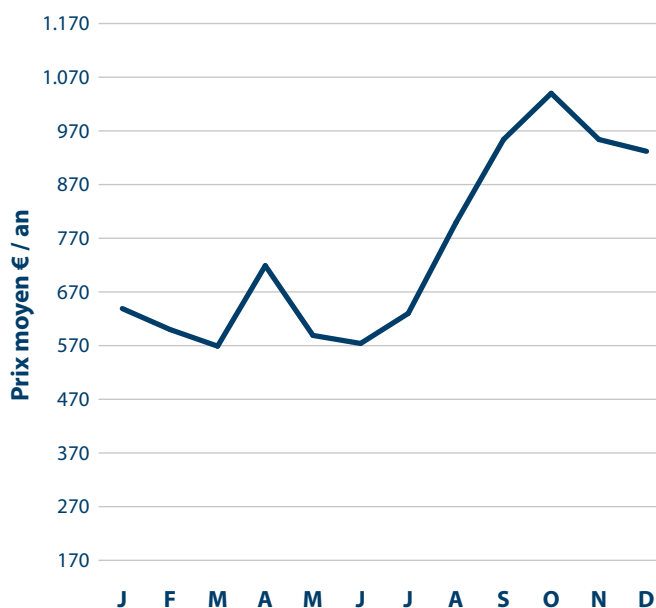
- le prix de l'énergie consommée en €/ kWh ;
- le terme fixe des frais de contrat en €/an qui est donc le prix de l'abonnement ;
- la contribution énergie renouvelable en €/ kWh.

La pondération de chacun de ces postes au sein même de la partie énergie de la facture varie d'un fournisseur à l'autre, certains fournisseurs pratiquant un prix d'abonnement annuel plus élevé et un prix unitaire de l'énergie fournie moindre, et vice versa. Quant au prix de la contribution énergie renouvelable, il est calculé par chaque fournisseur afin de couvrir le coût engendré par ses obligations en matière d'achat de certificats verts.

Ci-dessous l'évolution au cours de 2022 de la partie énergie pour l'électricité sur la facture annuelle d'un client bruxellois médian consommant 2 036 kWh/an.

Les autres postes restant inchangés au cours de l'année, les constats établis au point ci-avant sur l'évolution de la facture globale sont inhérents à la partie énergie.

Figure 15 : Évolution de la partie énergie pour l'électricité sur la facture annuelle d'un client



Source : BRUSIM

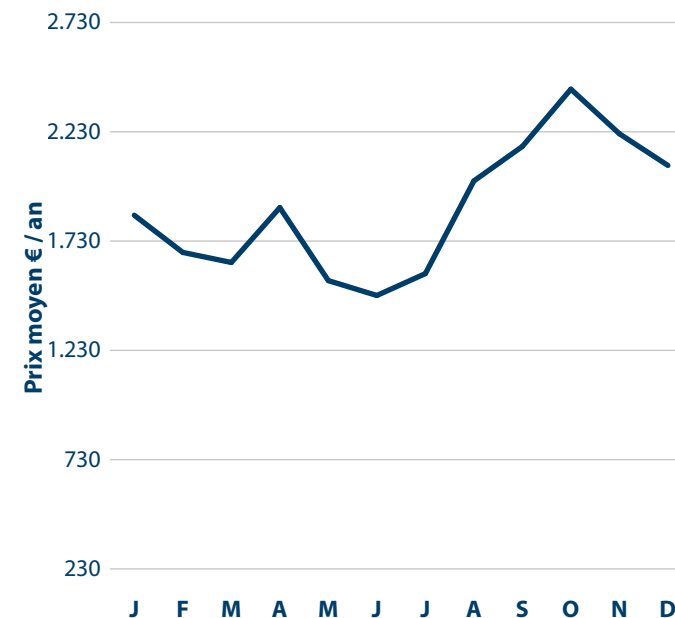
En gaz, la partie énergie se compose elle-même de 2 postes, à savoir :

- le prix de l'énergie consommée en €/kWh ;
- le terme fixe des frais de contrat en €/an qui est donc le prix de l'abonnement.

Ci-dessous l'évolution au cours de 2022 de la partie énergie pour le gaz sur la facture annuelle d'un client médian bruxellois consommant 12 728 kWh/an.

À l'instar de l'électricité, les constats établis au point ci-avant sur l'évolution de la facture globale sont inhérents à la partie énergie pour le gaz.

Figure 16 : Évolution de la partie énergie pour le gaz sur la facture annuelle d'un client



Source : BRUSIM

¹⁶ Depuis la levée du filet de sécurité à partir du 01.01.2018, les fournisseurs peuvent indexer leurs prix sur base mensuelle.

3.5. ÉVOLUTION DU TARIF SOCIAL

Pour alléger leur facture, les ménages à revenus modestes ou en situation précaire ont droit au tarif social. Les personnes qui ont droit à ce tarif social sont appelées des « clients protégés » au sens fédéral. La législation bruxelloise a élargi cette notion à certaines catégories de clients en défaut de paiement. Les conditions d'octroi du statut bruxellois de client protégé sont décrites dans une autre partie du carnet d'activité.

Le tarif social est déterminé par le régulateur fédéral, la CREG, et est publié par BRUGEL sur son comparateur tarifaire BRUSIM. Depuis le 1^{er} juillet 2020, le tarif social est fixé sur base trimestrielle et non plus semestrielle.

Tableau 5 : Évolution du tarif social spécifique - Électricité

		01/2022-03/2022	04/2022-06/2022	07/2022-09/2022	10/2022-12/2022
Tarif normal (c€/kWh)		24,236	22,907	24,613	26,510
Tarif bi-horaire	Jour (c€/kWh)	25,032	23,657	25,417	27,379
	Nuit (c€/kWh)	20,238	19,128	20,553	22,138

Source : CREG

Tableau 6 : Évolution du tarif social spécifique - Gaz

		01/2022-03/2022	04/2022-06/2022	07/2022-09/2022	10/2022-12/2022
Tarif normal (c€/kWh)		2,961	2,846	3,093	3,400

Source : CREG

Le graphique ci-dessous compare le coût du tarif social pour des consommateurs types ainsi que la différence entre le coût annuel du tarif social et la meilleure offre disponible sur le marché pour le client médian. Tant en électricité qu'en gaz, cette différence est considérable. Cela est dû au fait que l'augmentation du tarif social spécifique est plafonné en cas

de forte hausse des prix, ce qui n'est pas le cas des produits commerciaux offerts par les fournisseurs. En décembre 2022, le tarif social était moins cher que la meilleure offre commerciale de 53 % en électricité (contre 36 % en décembre 2021 et 23 % en décembre 2020) et de 80 % en gaz (contre 74 % en décembre 2021 et 50 % en décembre 2020).

Figure 17 : Évolution du tarif social spécifique - Électricité

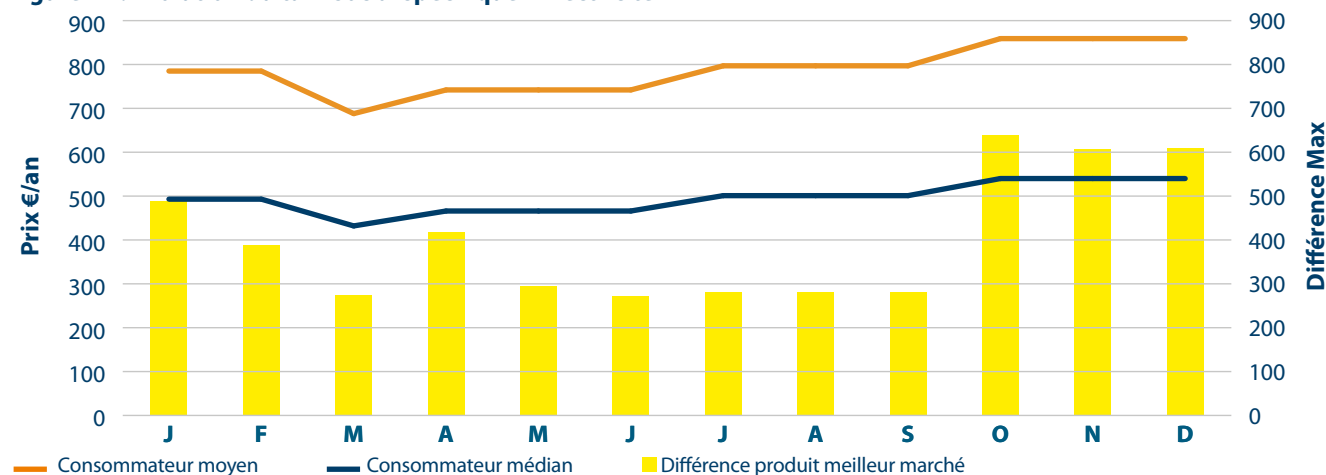
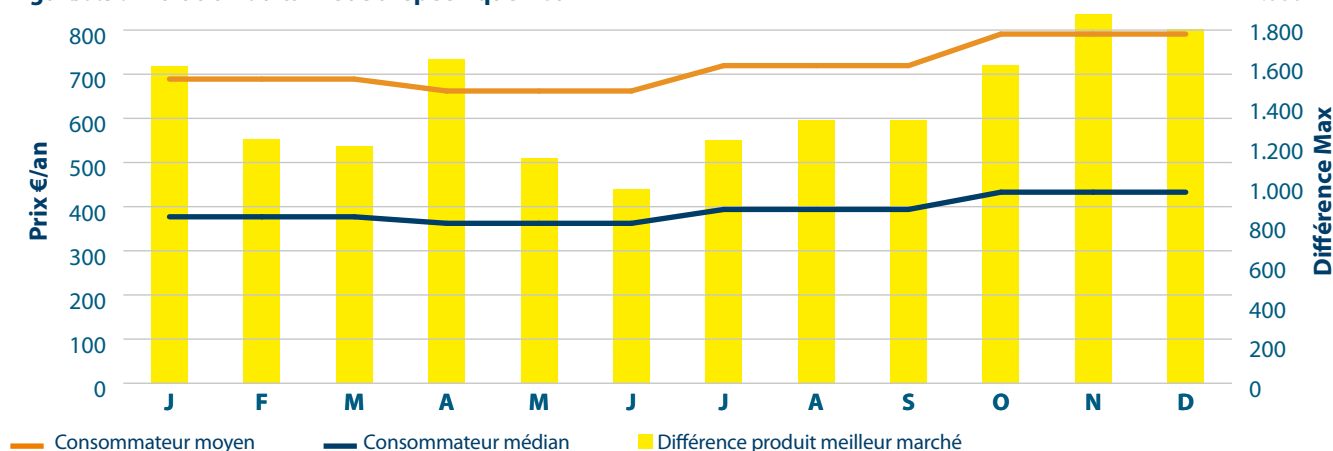


Figure 18 : Évolution du tarif social spécifique - Gaz



3.6. LES TARIFS DE DISTRIBUTION

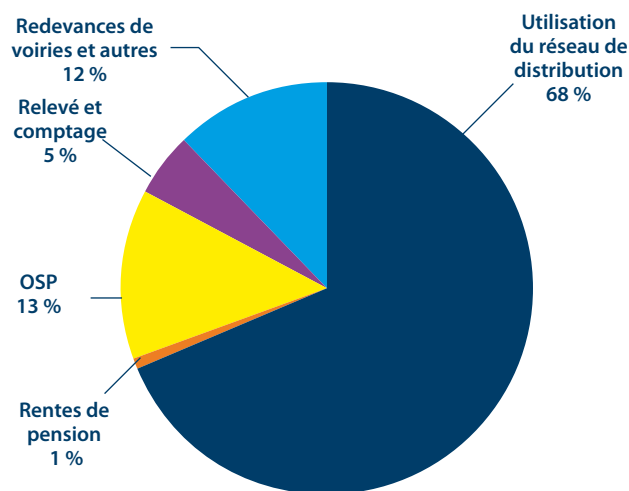
3.6.1 Distribution de l'électricité

Depuis le 1^{er} janvier 2020, un tarif capacitaire pour la basse tension a été introduit en Région de Bruxelles-Capitale. Ce nouveau tarif n'a pas généré de hausse de la facture de distribution, car le tarif proportionnel a baissé en conséquence¹⁷. L'introduction de ce terme dans la structure tarifaire permet une meilleure réflectivité des coûts et constitue une première étape pour une tarification en phase avec la transition énergétique.

Le graphique ci-contre donne la décomposition des tarifs de distribution électricité pour un client basse tension sans mesure de pointe en 2022. Le poste « utilisation du réseau » est le plus important de la partie distribution et compte pour environ 68 % du tarif. L'activité de mesure et de comptage représente 5 % de la partie distribution.

Au niveau des surcharges, le montant relatif à la redevance de voirie (reversée aux communes) représente un montant d'environ 22 millions d'euros. La marge équitable reprise dans le poste utilisation du réseau de distribution représente un montant d'environ 23 millions d'euros pour 2022.

Figure 19 : Décomposition tarif de distribution BT – Électricité 2 036 kWh - 2022



Entre 2020 et 2022 le montant de la partie distribution (hors transport) montre globalement une certaine stabilité. Cette relative stabilité des tarifs entre 2020 et 2022 est également commentée dans la décision d'approbation de la proposition tarifaire 2020-2024¹⁸.

Les mêmes constats existent pour un consommateur ayant un relevé annuel et un compteur bi-horaire et se trouvent en annexe.

La partie reprenant la refacturation des coûts pour l'utilisation du réseau de transport n'est pas intégrée au tarif de distribution présenté ci-avant. Ce tarif pour l'utilisation du réseau de transport rémunère les coûts de l'utilisation du réseau de transport, en ce compris la cotisation fédérale¹⁹ et les autres surcharges qui s'appliquent aux coûts de transport. En Région bruxelloise, le tarif de la facturation des coûts pour l'utilisation du réseau de transport est identique pour l'ensemble des consommateurs et proportionnel à la consommation. Le tarif pour la refacturation des coûts de transport proprement dit connaît une diminution notable entre 2021 et 2022. Également, les différentes surcharges et la cotisation fédérale ne sont plus facturées depuis le 1^{er} janvier 2022 au travers de la facture du gestionnaire de réseau de transport, mais directement via les fournisseurs. Elles n'apparaissent donc plus dans le tableau ci-après.

Tableau 7 : Évolution tarifs de distribution – Électricité 2 036 kWh annuel

En euro HTVA - arrondi	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Utilisation du réseau	100	106	112	116	124	123	128
Pensions non capitalisées	9	3	3	3	2	2	2
OSP	23	19	22	20	23	22	24
Comptage	12	12	13	13	10	10	10
Redevance de voirie et autres (ISOC...)	21	22	22	23	21	23	23
	166	162	172	175	180	180	188

17 Plus d'informations à ce sujet sont disponibles dans la méthodologie tarifaire <https://www.brugel.brussels/publication/document/notype/2019/fr/Methodologie-tarif-Motivations-Elec.pdf> p63.

18 <https://www.brugel.brussels/publication/document/decisions/2019/fr/DECISION-122bis-approbation-nouveaux-tarifs-ELEC.pdf>

19 La cotisation fédérale était une surcharge prélevée jusqu'au 31 décembre 2021 sur les quantités consommées d'électricité et de gaz. La loi-programme du 27 décembre 2021 a supprimé ces cotisations fédérales et les a remplacées par un droit spécial d'accise sur l'électricité et sur le gaz naturel.

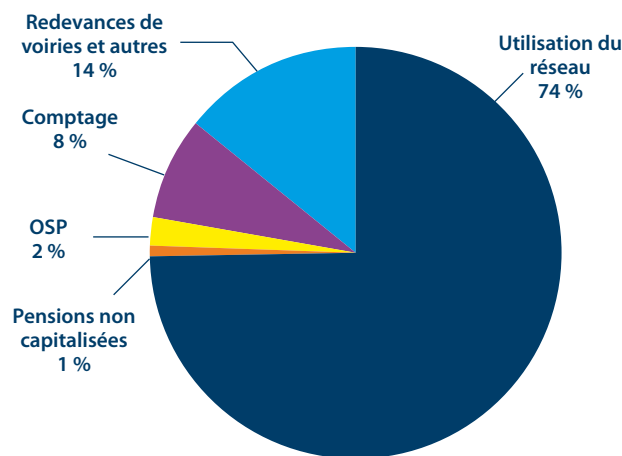
Tableau 8 : Évolution tarifs refacturation partie transport – Électricité 2 036 kWh annuel

En € HTVA	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Coûts de transport Elia	22,36	22,60	22,67	23,13	23,00	24,25	22,93
Surcharges Elia	10,12	9,64	11,92	15,42	18,26	23,89	0,00
Cotisation fédérale	6,27	6,96	7,02	6,82	6,41	7,07	0,00
	38,75	39,20	41,61	45,37	47,66	55,21	22,93

3.6.2 Distribution du gaz

Le graphique ci-dessous donne la décomposition des tarifs de distribution gaz.

Figure 20 : Décomposition tarif de distribution - Gaz – 12 728kWh – 2022



Comme pour l'électricité, le poste « utilisation du réseau » est le plus important de la partie distribution (74 % en 2022). L'activité de mesure et de comptage représente 8 %. Le poste « comptage » n'est pas le seul poste fixe des tarifs de distribution gaz. En effet, un poste fixe existe également au niveau de l'utilisation du réseau (38,46 € HTVA pour une consommation annuelle entre 5 001 et 150 000 kWh en 2022). La partie fixe totale d'un consommateur médian bruxellois est de l'ordre de 27 % du montant total de la partie distribution.

Pour le gaz, le montant total de la redevance de voirie s'élève à environ 12 millions d'euros en 2022. La marge équitable totale pour ce fluide s'élève en 2022 à environ 15 millions d'euros.

Électricité et gaz confondus, le montant total de la marge équitable et de la redevance de voirie s'élève pour 2022 à un peu moins de 73 millions d'euros.

Tableau 9 : Évolution tarifs de distribution – Gaz 12 728 kWh annuel

En euro HTVA	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Utilisation du réseau	156	163	167	168	145	146	145
Pensions non capitalisées	14	5	5	5	3	3	2
OSP	6	5	4	3	3	4	4
Comptage	15	16	16	16	16	16	16
Redevance de voirie et autres (ISOC,...)	26	28	29	28	27	28	28
	218	216	221	220	195	196	195

Entre 2020 et 2022, les tarifs gaz seront restés stables.

Au total 27,4 % des ménages en Région de Bruxelles-Capitale sont impactés par une forme ou une autre de précarité énergétique²⁰.

Les ordonnances électricité²¹ et gaz²² ont été rédigées, puis amendées, en apportant une attention toute particulière à la protection des consommateurs²³. Des modifications importantes sont par ailleurs apparues lors de la réforme des ordonnances du 17 mars 2022²⁴.

Ces dispositions légales sont fondées sur le respect de la dignité humaine, **la prise en charge des ménages en difficultés financières auprès de leur fournisseur dès le début de l'endettement** ainsi que la simplification administrative et ce dans le cadre de l'octroi du statut de client protégé par BRUGEL et la canalisation d'abus du système client protégé.

4.1. ORGANISATION DE LA PROTECTION RÉGIONALE

Les différentes mesures prises par le législateur visent avant tout à permettre aux consommateurs de disposer de biens de première nécessité, l'électricité et le gaz, à leur éviter la coupure et à limiter les frais administratifs à charge du client.

4.1.1 Les limiteurs de puissance

La mesure concernant le placement d'un limiteur de puissance a été abrogée dans la modification des ordonnances de mars 2022. Cette disposition a été remplacée par un appel téléphonique à charge de SIBELGA (scénario IUA). Ce dernier, suite à un message du fournisseur, contacte par téléphone le ménage et l'informe d'une part des risques encourus en cas de non paiement de sa dette

et, d'autre part, des aides et mesures sociales mises à sa disposition (statut client protégé, actions des CPAS...).

En 2022, le nombre de limiteurs de puissance installés a diminué par rapport à 2021 pour arriver à 6 884 contre 19 553 limiteurs en 2021. Cela signifie qu'environ 1,3 % des ménages résidentiels se retrouvent sous limiteur de puissance à cette date.

La forte diminution du nombre de limiteurs enregistrée depuis 2021 (- 20 222) après 4 années de stabilisation s'explique par deux éléments concomitants, à la fin du dernier trimestre 2021. D'un part, la fin annoncée pour le début de 2022 de la mesure dans l'ordonnance et, d'autre part, la mise en place de la nouvelle plateforme des échanges de données entre fournisseurs et GRD, le MIG6 opérationnel en novembre 2021, qui n'intégrait plus les fonctionnalités relatives à la pose du limiteur de puissance.

²⁰ Il existe trois types de précarité énergétique. Voir nos rapports annuels antérieurs pour des explications plus détaillées. Source : Fondation Roi Baudouin, *Baromètre de la précarité énergétique*, Neuvième édition, 2023

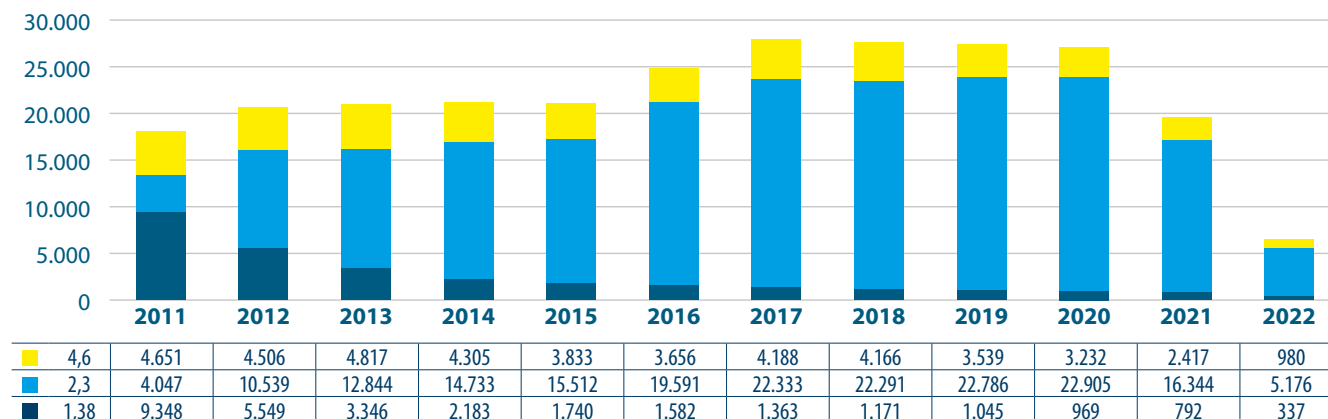
²¹ Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

²² Ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

²³ Une synthèse des mesures de protection fédérales et régionales se trouve en annexe.

²⁴ Ordonnance du 17/03/2022 modifiant l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-capitale, Concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'ordonnance du 12 décembre 1991 créant des fonds budgétaires en vue de la transposition de la directive 2018/2001 et de la directive 2019/944 (openjustice.be)

Figure 21 : Nombre de limiteurs de puissance, 2011 – 2022 (photo au 31/12 de chaque année)



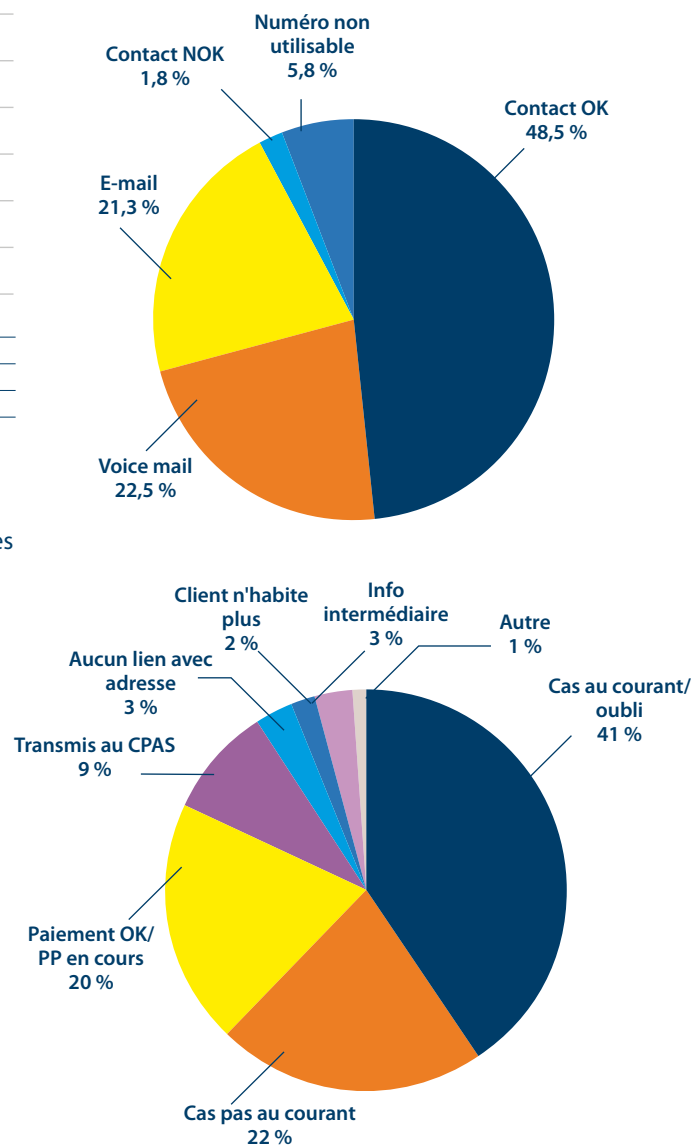
Source : SIBELGA

4.1.2 Les appels téléphoniques à charge de SIBELGA (IUA) : suivi quantitatif et qualitatif

En 2022, SIBELGA a procédé à 16 224 appels téléphoniques vers les clients en défaut de paiement dont les noms avaient été transmis par les fournisseurs. Près de la moitié de ces appels ont abouti. Le client a été contacté en direct et le message lui a été délivré, un échange a pu s'opérer entre l'agent de SIBELGA et le client. En outre, dans 22 % des cas, le message a été délivré sur la boîte vocale du client et dans 21 %, un mail a été adressé à la personne de contact.

Par ailleurs, le suivi qualitatif montre que 20 % des personnes contactées ont affirmé avoir régularisé leur situation ou être en passe de le faire. D'autre part, 41 % des personnes contactées se sont déclarées au courant de leur situation avec intention de la régulariser. Par contre, 22 % ont affirmé ne pas être au courant des dettes contractées auprès de leur fournisseur. Il est intéressant de constater que suite à cet appel de SIBELGA, 9 % des personnes contactées ont demandé à ce que le CPAS soit informé de leur situation.

Figure 22 : IUA traités en 2022



Source : SIBELGA

4.1.3 Les clients protégés

Les ordonnances gaz et électricité prévoient un renforcement du bénéfice du tarif social spécifique (TSS), tel qu'organisé par l'État fédéral, aux clients en défaut de paiement qui répondent à certaines conditions, et ce dès la mise en demeure²⁵.

4.1.3.1 Suivi des clients protégés par SIBELGA

Tous les clients protégés sont facturés par SIBELGA au tarif social.

La proportion de clients protégés à charge de SIBELGA et relevant des catégories de bénéficiaires du tarif social fédéral est de 27 % en 2022, comme en 2021.

4.1.3.1.1 Répartition des clients protégés chez le fournisseur de dernier ressort

La réforme des ordonnances de 2022 a mis en place une nouvelle mesure avec pour objet l'automatisation de l'octroi du statut de client protégé pour les bénéficiaires du tarif social. Concrètement, cette mesure est opérationnalisée comme suit : le ménage bénéficiaire du tarif social, alimenté par son fournisseur commercial, qui a contracté une dette de minimum 150 € pour un fluide ou 250 € pour les deux fluides et dont la mise en demeure a été envoyée depuis 60 jours, bascule automatiquement chez SIBELGA. Les conditions de durée de la protection sont similaires à celles en vigueur pour les autres canaux d'octroi.

Suivant les données relevées par SIBELGA, en 2022, 60 % des octrois ont été réalisés via ce canal « automatisation des conditions d'octroi ».

Pour le reste, et comme le montre le tableau suivant, on constate que :

- 20 % des octrois du statut de client protégé sont délivrés par les CPAS ;
- 5 % sont liés à la médiation de dettes ;

- 1 % sont délivrés automatiquement par le statut BIM/OMNIO ;
- 0,1 % des bénéficiaires le sont d'office par le bénéfice du tarif social fédéral ;
- 0,6 % l'est par le règlement collectif de dettes ;
- BRUGEL octroie 14 % des statuts de clients protégés.

Tableau 10 : Canal d'entrée d'origine pour les clients protégés par commune au 31/12/2022

Communes	Automatique	Brugel	CPAS	Médiation de dettes	BIM	Règlement Collectif de Dettes	TSS	Grand Total
Anderlecht	602	110	27	5	10	6		760
Auderghem	68	26	4	7				105
Berchem Ste Agathe	77	15	51	15	4	4		166
Bruxelles/Laeken/Neder/Haeren	431	125	666	212	7	1		1.442
Etterbeek	145	20	126	4	2			297
Evere	140	25	15	4	2		2	188
Forest	253	49	4	9	4	3		322
Ganshoren	44	23	4			2		73
Ixelles	148	39	34	1	3	4		229
Jette	117	52	45	5	4	7		230
Koekelberg	96	13						109
Molenbeek	564	124	84	4	7	6		789
Saint Gilles	155	42	187	59	13	2	4	462
Saint Josse	149	22	2	3	1	2		179
Schaerbeek	677	122	56	10	14	5	3	887
Uccle	206	45	28	2	3			284
Watermael Boitfort	53	18	4	2		4		81
Woluwe St Lambert	107	39	37				1	184
Woluwe Saint Pierre	53	35		6	4	2		100
Grand Total	4.085	944	1.374	348	78	48	10	6.887

Source : SIBELGA

²⁵ Les conditions d'octroi du statut de client protégé sont présentées en annexe.

Ce tableau reprend, pour ce qui concerne l'octroi du statut par BRUGEL, le nombre de ménages (944) nouvellement protégés ou étant dans les conditions pour une reconduction de leurs droits à bénéficier de la protection régionale.

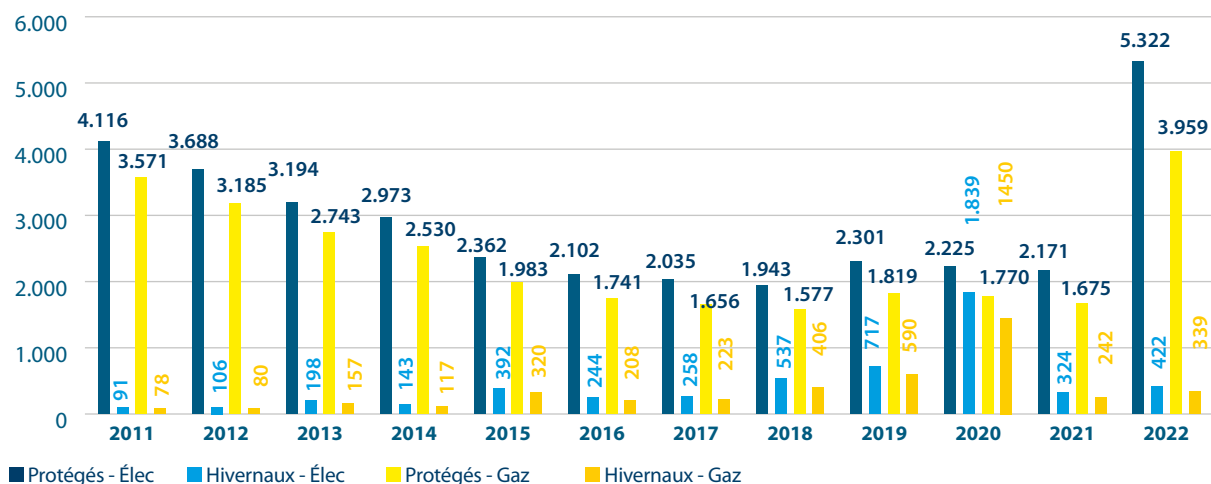
Le canal « automatisation du statut » est devenu le plus important devant celui du CPAS et de BRUGEL.

Concrètement, cette mesure a permis, en 2022, à plus de 4 000 ménages d'être protégés de la coupure.

Néanmoins, il y a lieu de penser que nous avons assisté à un effet d'amorce qui ne devrait pas être aussi important par la suite.

Néanmoins, au vu de la crise des prix de l'énergie vécue durant l'année 2022, le décalage entre l'utilisation de la protection régionale et la situation sociale du client précarisé interpelle toujours. En toute logique, le nombre de clients protégés aurait dû augmenter plus fortement. Ceci n'a pas été le cas et ce malgré la rehausse des plafonds d'octroi et les différentes campagnes de communication organisées tant par le régulateur que par les acteurs sociaux associatifs. Les raisons sont sans doute à trouver dans la mise en place des aides publiques pour soulager la facture des ménages durant la crise énergétique, dont notamment l'extension des bénéficiaires du tarif social au BIM.

Figure 23 : Le nombre de clients protégés et hivernaux en électricité et en gaz, 2011-2022



Par ailleurs, il est à noter que l'octroi du statut de client protégé régional au ménage ne bénéficiant pas du tarif social fédéral lui permettait au plus fort de la crise, en octobre 2022, de bénéficier d'un gain annuel moyen estimé à 5 438 €²⁶. Cette quotité disponible pouvant être aisément utilisée au remboursement de la dette contractée auprès du fournisseur.

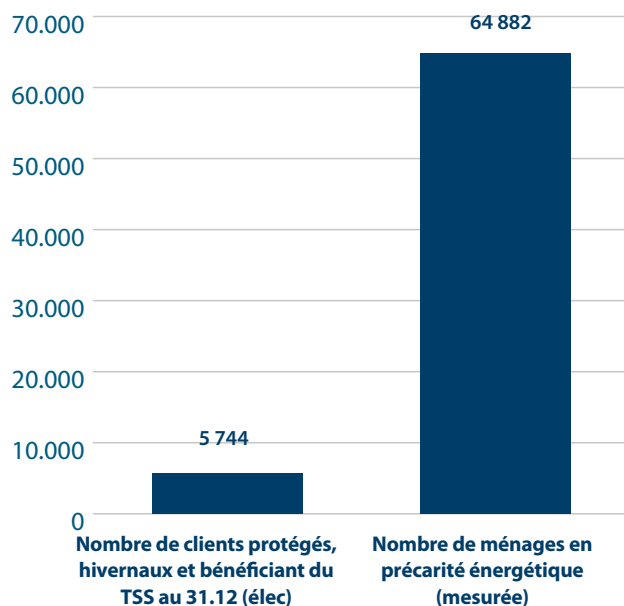
L'année 2012, suite à l'entrée en vigueur de l'ordonnance de 2011, a marqué un tournant dans le nombre d'octrois du statut de client protégé. Depuis lors, le nombre de clients protégés, tant pour l'électricité que pour le gaz, n'a fait que baisser jusqu'en 2018.

Une augmentation est observée pour 2019 et 2020, suivie par une légère diminution en 2021 avec un total de 2 171 et 1 675 clients protégés pour l'électricité et le gaz respectivement. En 2022, grâce à la nouvelle mesure d'automatisation de l'octroi du statut client protégé pour les bénéficiaires du tarif social, le nombre de clients protégés en électricité (situation au 31 décembre 2022) est de 5 322 et de 3 959 en gaz, soit une augmentation de 69 %.

26 Sur la base d'une consommation moyenne de 17 000 kWh en gaz et de 3 500 kWh en électricité, année 2022.

4.1.3.1.2 Nombre de clients protégés potentiels

Figure 24 : Comparaison du nombre de clients protégés et des ménages en précarité énergétique



Source : BRUGEL et Fondation Roi Baudouin

Comme mentionné les années antérieures, le nombre actuel de clients protégés régionaux représente une trop faible part des ménages touchés par la précarité énergétique mesurée.

4.1.3.2 Coût du service « client protégé » chez SIBELGA

Globalement, les dépenses effectives de l'OSP consacrées au « client protégé et hivernal », à charge de SIBELGA puis répercutées sur les consommateurs basse tension, et ce pour l'électricité et le gaz, sont de 1 760 000 €, dont l'essentiel est lié aux frais de personnel (50 %) ainsi qu'aux frais indirects (36 %).

Tableau 11 : Budget de l'OSP pour les activités liées aux clients protégés en milliers d'euros, 2022

	Budget annuel 2022			Réalisé fin 2022					
	Électricité	Gaz	Total	Électricité	% budget	Gaz	% budget	Total	% budget
Personnel	586,9	316	902,9	572,1	97,5 %	308,1	97,5 %	880,2	97,5 %
Frais de fonct. directs et recouvrement	319,7	172,1	491,8	159,3	49,8 %	86,3	50,1 %	245,6	49,9 %
Frais indirects	456,1	245,6	701,6	412,3	90,4 %	222,0	90,4 %	634,3	90,4 %
Total	1.362,7	733,7	2.096,3	1.143,8	83,9 %	616,4	84,0 %	1.760,1	84,0 %

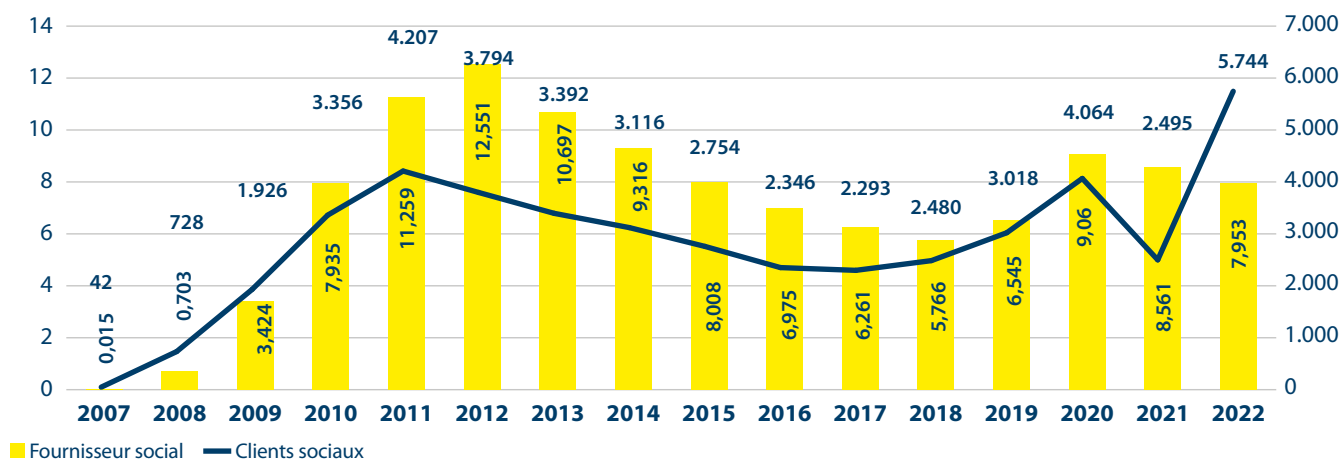
Source : Sibelga

4.1.3.3 Évolution de la fourniture sociale

SIBELGA, en tant que fournisseur de dernier ressort, a fourni 7 952 MWh d'électricité aux clients protégés et aux clients hivernaux en 2022 comparé à 8 561 MWh en 2020, soit une diminution d'environ 8 %. Cette diminution du volume consommé, alors que le nombre de clients protégés a fortement augmenté en 2022, s'explique par le fait que le

basculement des ménages via le canal « automatisation du statut de client protégé TSS » s'est produit pour la première fois durant le mois de novembre, entraînant, en une fois, une migration importante de clients vers SIBELGA. Le nombre de clients fournis par SIBELGA fin 2022 n'est donc pas représentatif du nombre moyen fourni durant toute l'année, ce qui explique que les volumes de fourniture durant l'année n'ont pas spécifiquement augmenté.

Figure 25 : Évolution de la fourniture sociale en électricité, 2007-2022



Source : BRUGEL

4.1.3.3.1 Les dettes « clients protégés » chez SIBELGA

SIBELGA distingue l'endettement des clients « actifs », c'est-à-dire alimentés sous le régime de « client protégé bruxellois », des clients « inactifs » (qui ne sont plus alimentés par SIBELGA), car retournés vers leur fournisseur commercial ou parce qu'ils ont changé de fournisseur ou déménagé.

Le pourcentage de clients protégés « actifs » se retrouvant dans une situation d'endettement chez le fournisseur de dernier ressort est de 29,90 % en 2022 contre 57,67 % en 2021. Cette différence relative s'explique par l'augmentation des clients protégés via le canal « automatisation » en novembre 2022, et qui n'ont donc pas eu, le cas échéant, matériellement le temps de contracter des dettes chez SIBELGA.

Tableau 12 : Endettement des clients alimentés ou ayant été alimentés par SIBELGA

	Type	# clients	% clientèle	Valeur	Moy. par client
Impayé < 15 €	Électricité	227	2,45 %	1.372 €	6 €
	Gaz	107	1,15 %	689 €	6 €
	Total < 15 €	334	3,60 %	2.061 €	6 €
Impayé > 15 €	Électricité	1.545	16,64 %	308.413 €	200 €
	Gaz	897	9,66 %	122.290 €	136 €
	Total > 15 €	2.442	26,30 %	430.703 €	176 €
Total		2.776	29,90 %	432.764 €	156 €

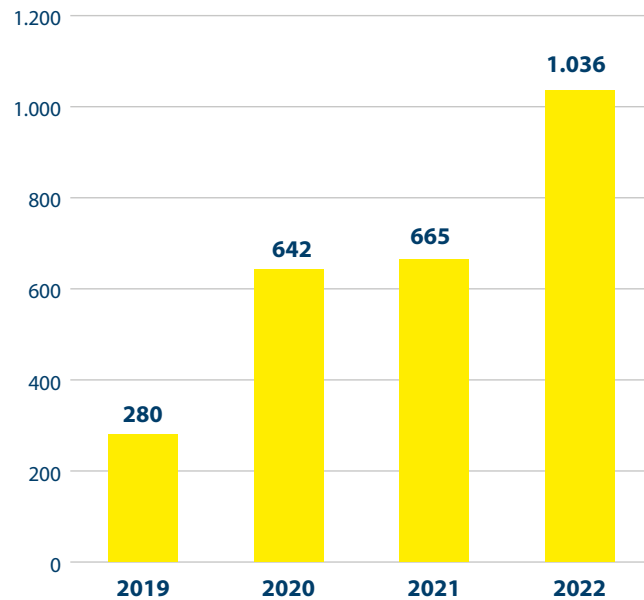
Source : SIBELGA

4.1.3.4 Gestion du service clients protégés chez BRUGEL

En 2022, BRUGEL a reçu 1 036 demandes²⁷ d'octroi de statut de client protégé, contre 665 en 2021. Même si l'augmentation entre les deux périodes est sensible, elle est considérablement élevée comparé à l'année 2019 avec 280 demandes enregistrées²⁸.

Il a été constaté que la majorité des demandes d'octroi ont été adressées à BRUGEL directement par le client. Néanmoins, on constate une augmentation des demandes émanant du secteur associatif et des CPAS.

Figure 26 : Nombre de demandes de statut de client protégé par mois en 2022



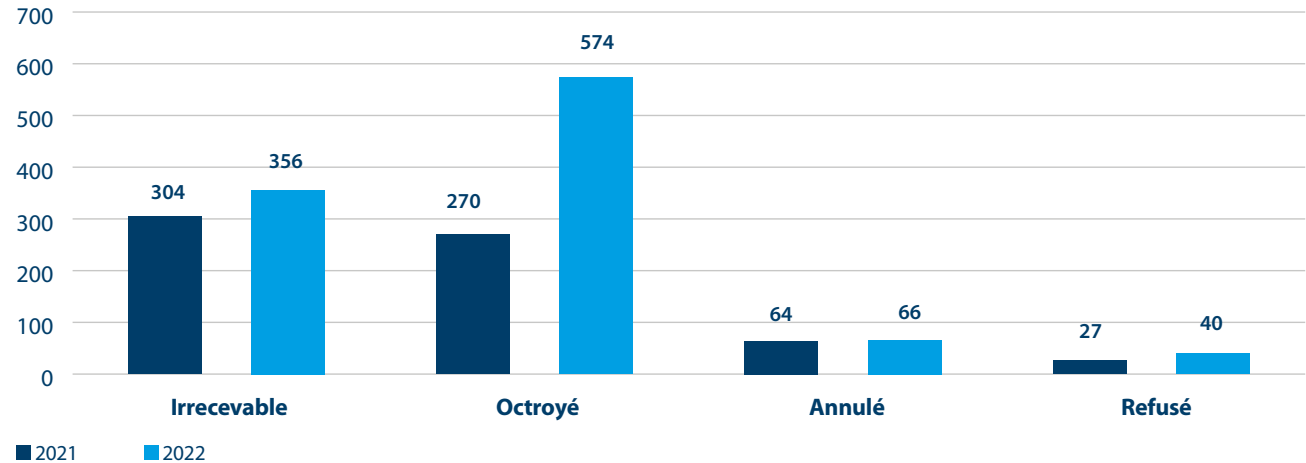
Source : Brugel

²⁷ La procédure détaillée pour l'octroi du statut client protégé par BRUGEL est présentée en annexe.

²⁸ Les statistiques périodiques du client protégé chez BRUGEL sont accessibles sur notre site « Tableau de bord Clients protégés en Région de Bruxelles-Capitale » <https://www.brugel.brussels/documents/statistics/rechercher>.

Ces demandes ont amené les décisions suivantes :

Figure 27 : Décision de BRUGEL sur la demande de statut de client protégé, 2022



Source : BRUGEL

BRUGEL a octroyé 574 statuts client protégé en 2022 contre 270 en 2021. 356 demandes ont été déclarées en irrecevable contre 304 l'année précédente.

Le nombre élevé d'octrois s'explique par une modification du profil des demandeurs, à savoir bénéficiaires de revenus supérieurs et plus en phase avec les arcanes administratives. Dans une large proportion, les demandes introduites contiennent toutes les pièces justificatives demandées.

RÉCAPITULATIF DES DÉFINITIONS :

Irrecevabilité de plein droit : dossiers incomplets pour lesquels BRUGEL n'a pu statuer et pour lesquels les délais de réception des compléments sont dépassés. Petite précision, pour l'instant BRUGEL n'a pas accès à la Banque carrefour de la sécurité sociale (BCSS) ;

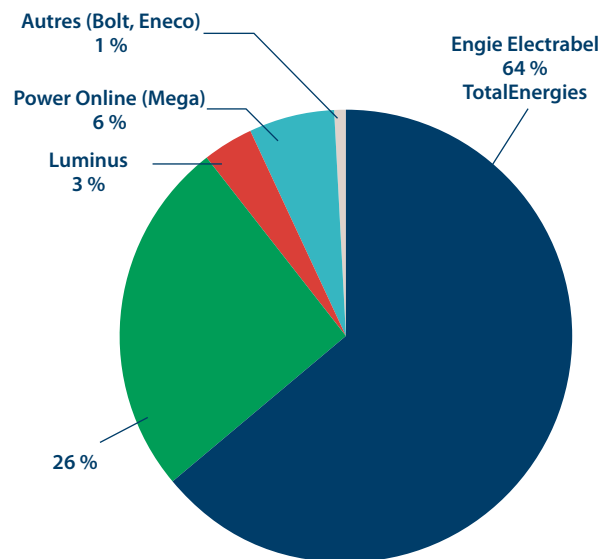
Octroyé : dossiers complets et répondant aux critères de l'arrêté du 4 octobre 2007, ce qui entraîne un octroi du statut de client protégé par BRUGEL ;

Refusé : dossiers complets pour lesquels BRUGEL a refusé le statut pour cause de revenus trop élevés ;

Annulation : le demandeur annule sa demande suite aux informations reçues concernant la pose d'un limiteur ;

Transfert SIBELGA : la demande est directement adressée à SIBELGA car le ménage entre dans les conditions pour bénéficier directement du statut (exemple : bénéficiaire du TSS).

Figure 28 : Octroi du statut client protégé BRUGEL par fournisseur, 2022



Source : BRUGEL

On constate que l'origine des clients par fournisseur suit exactement les mêmes tendances que les parts de marché.

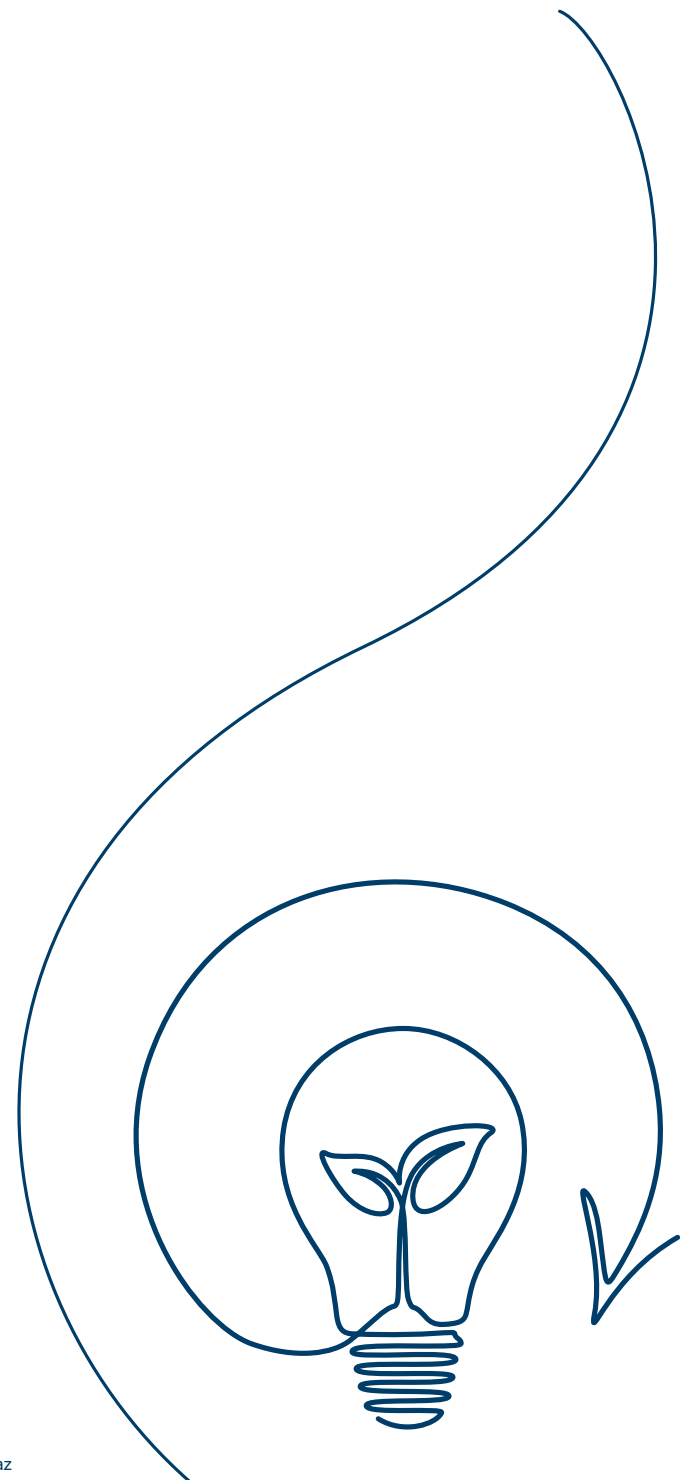
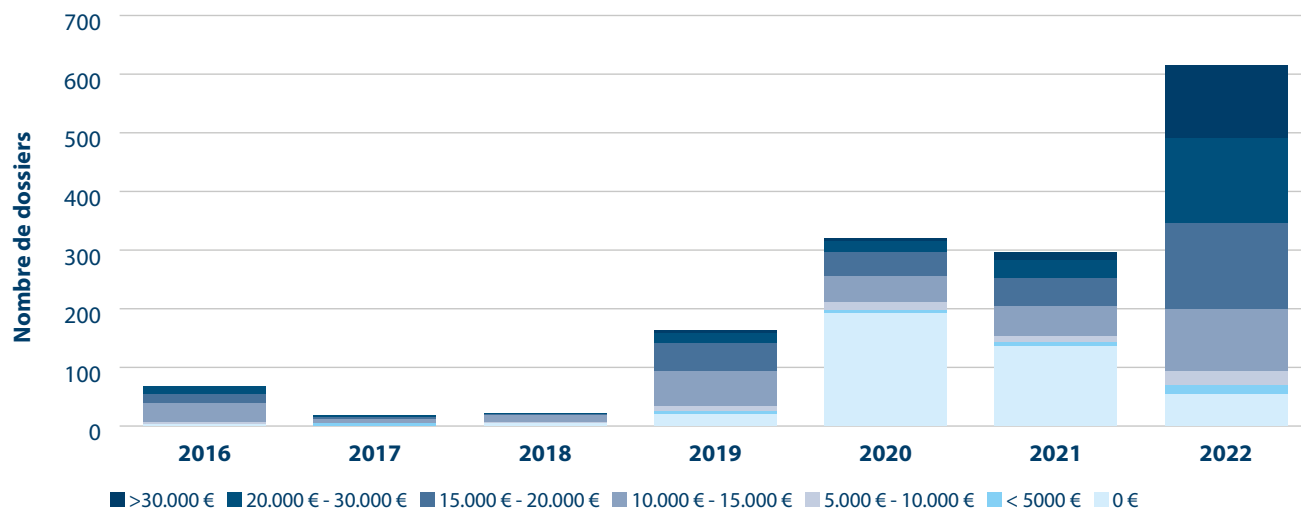


Figure 29 : Revenus des ménages ayant reçu le statut de client protégé, 2016-2022

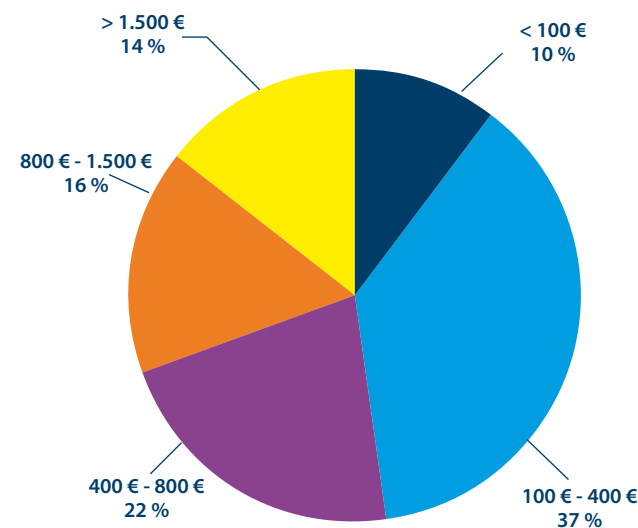


Source : BRUGEL

Rappelons que depuis la réforme des ordonnances de mars 2022²⁹, les plafonds de revenus permettant l’octroi par BRUGEL du statut de client protégé ont été substantiellement rehaussés. Dès lors, on constate de la figure précédente une nette tendance à la hausse des revenus des ménages qui ont reçu le statut de client protégé en 2022. Les demandeurs ont des revenus au-dessus de 30 000 € imposables par an, soit des revenus issus d’une activité professionnelle. Cette tranche de revenus est passée de 3 % 2021 à 19 % en 2022, soit une augmentation de 600 % des octrois pour cette tranche de revenus.³⁰

Par ailleurs, dans le même temps, la tranche relative aux revenus des bénéficiaires d’un octroi avec des revenus inférieurs à 5 000 €, en ce compris les bénéficiaires du revenu d’intégration sociale, a chuté de 19 % en 2021 à 12 % en 2022.

Figure 30 : Montant de la dette par tranche, 2022



Source : BRUGEL

La grande proportion des clients protégés (52 %) a une dette chez un fournisseur d’un montant entre 400 et + 1 500 €. Par ailleurs, on constate que 11 % des clients protégés BRUGEL ont contracté une dette chez leur fournisseur pour un montant inférieur à 100 €. En suivant l’évolution des montants des dettes entre 2021 et 2022, nous pouvons observer un accroissement significatif des montants des dettes des ménages bénéficiant du statut de client protégé BRUGEL entre les deux périodes.

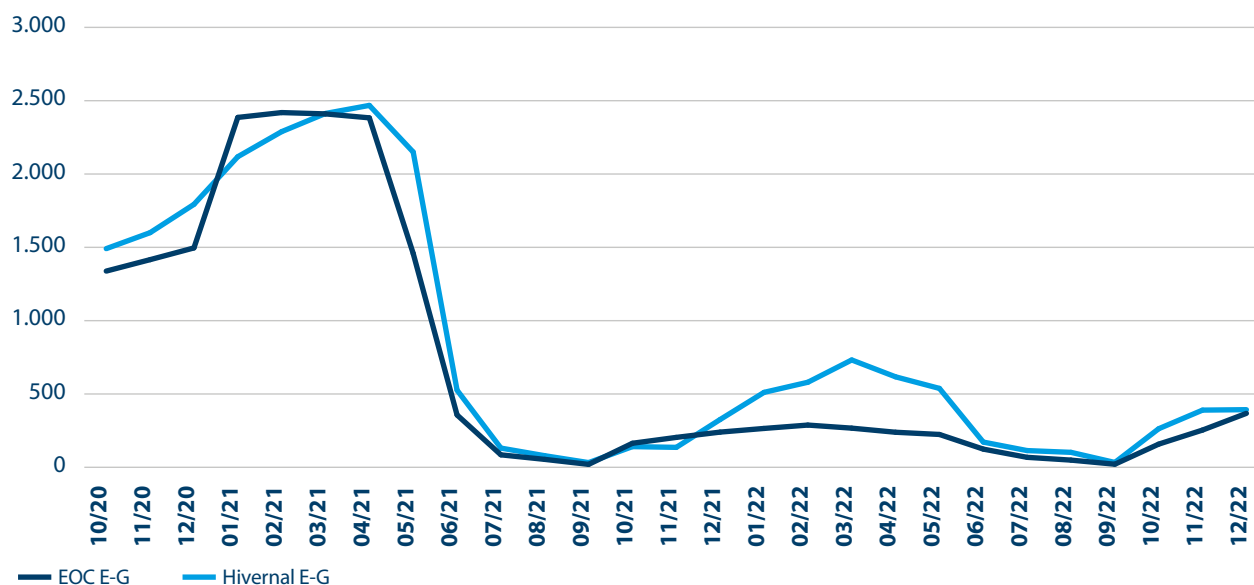
Par conséquent, le constat énoncé dans notre rapport précédent reste plus que jamais d’actualité. Si on réconcilie ces données avec celles définissant les revenus du client protégé, on ne peut qu’arriver au constat que bien que les revenus des ménages aient augmenté, il sera très difficile pour le client protégé d’apurer l’intégralité de sa dette et ainsi respecter son plan d’apurement auprès de son fournisseur.

4.1.4 La fourniture hivernale

Pour rappel, la coupure d’un client résidentiel autorisée par un juge de paix ou en fin de contrat ne peut être mise en exécution entre le 1^{er} octobre et le 31 mars. C’est le fournisseur de dernier ressort qui doit assumer la continuité de la fourniture, jusqu’au 31 mars et au tarif social spécifique, si le fournisseur commercial obtient et fait exécuter, durant cette période, la résiliation judiciaire du contrat le liant à son client.

29 [client-protege | Brugel Website](#)
30 [Microsoft Power BI](#)

Figure 31 : Évolution du nombre de clients hivernaux en électricité et en gaz, octobre 2020 à décembre 2022



Source : SIBELGA

Fin 2022, SIBELGA alimentait 368 ménages en électricité et en gaz. Ce chiffre est nettement inférieur à celui de l'année 2021 avec 566 ménages.

Par ailleurs, il est constaté que certains ménages protégés durant l'hiver restent fournis par SIBELGA durant l'été, bien que ce dernier mette tout en œuvre afin de réaliser la coupure du point d'alimentation. Il y a lieu de s'interroger sur la prise en charge de ces coûts par SIBELGA. Certains points de fourniture restant à charge du fournisseur de dernier ressort durant toute la période estivale. Néanmoins, il y a

lieu de relativiser. En effet, ces points hivernaux ont pour une grosse partie été « abandonnés » par leurs utilisateurs, et ce suite à un déménagement.

Le constat est similaire pour le gaz compte tenu du fait que les coupures opérées sur décision des juges de paix portent généralement pour le gaz et pour l'électricité.

Ces ménages sont souvent liés par contrat avec le même fournisseur pour les deux énergies, les fournisseurs

n'engagent par la suite qu'une seule procédure en résiliation de contrat pour les deux vecteurs d'énergie.

Par ailleurs, il apparaît opportun de rappeler que les droits et obligations d'un client protégé diffèrent de ceux d'un client hivernal. Le premier est alimenté par SIBELGA du fait de sa situation d'endettement auprès de son fournisseur et du fait qu'il remplit les critères de fragilité, qu'il démontre sur un plan administratif et/ou financier afin de bénéficier de ce statut. De plus, ce client protégé tout au long de la période de protection est « suivi » durant la période de remboursement de ses dettes auprès de son fournisseur commercial et, s'il est en défaut, est soumis à des sanctions. Le second, le client hivernal, bénéficie d'une alimentation au tarif social et ce sans devoir introduire une demande de statut, répondre à des critères de vulnérabilité ou même devoir rembourser sa dette auprès de son ancien fournisseur ; le seul critère, du reste assez aléatoire, étant la date où la coupure devrait se produire.

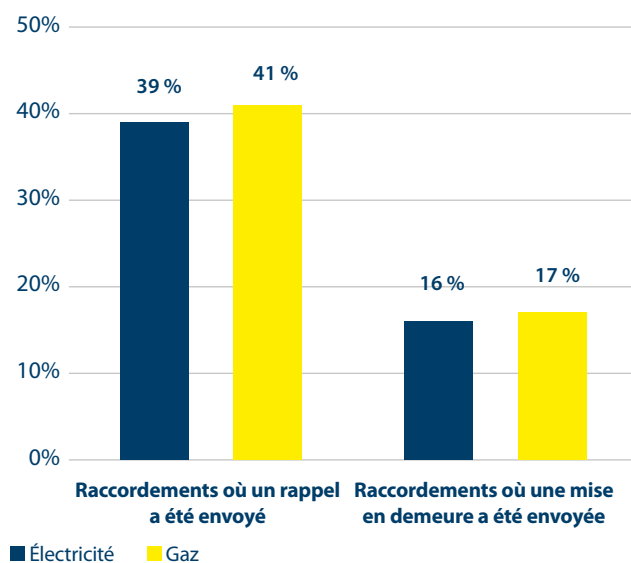
4.1.5 La fourniture garantie

La fourniture garantie, une nouvelle mesure sociale issue des modifications de l'ordonnance en 2022, est assurée par le fournisseur de dernier ressort. La principale particularité de ce statut est qu'il ne s'agit pas d'une suspension de contrat mais bien d'un contrat valable 1 an. Cette protection est uniquement activable par le CPAS dans l'hypothèse où l'alimentation du ménage fait défaut ou dans l'hypothèse où le ménage a des dettes auprès d'au moins 2 fournisseurs. Cette protection est reconductible s'il n'y a pas de dettes de plus de 300 € chez le fournisseur de dernier ressort. En 2022, 82 ménages ont bénéficié de cette mesure.

4.2. LA PROCÉDURE EN CAS DE NON-PAIEMENT POUR LES CLIENTS RÉSIDENTIELS

Dès qu'un client résidentiel connaît des difficultés dans le paiement de ses factures d'électricité ou de gaz, son fournisseur ou son GRD (quand ce dernier intervient comme fournisseur du client) se doit de respecter certaines étapes ainsi que des délais minima déterminés dans les ordonnances électricité et gaz³¹.

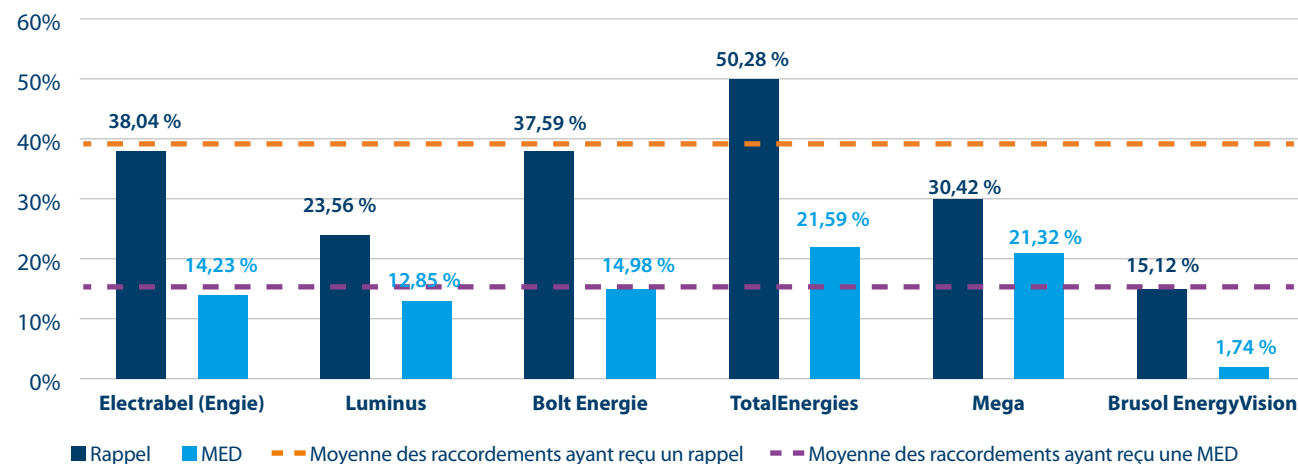
Figure 32 : Part des clients ayant reçu un rappel/mise en demeure (MED) en électricité et en gaz, 2022



Source : BRUGEL

Au 31 décembre 2022, 39 % des ménages avaient reçu au moins un rappel de leur facture d'électricité durant l'année et 16 % d'entre eux avaient reçu une mise en demeure. Ces chiffres sont stables depuis plusieurs années.

Figure 33 : Part de la clientèle résidentielle par fournisseur ayant reçu au moins un rappel/mise en demeure (MED) en électricité, 2022

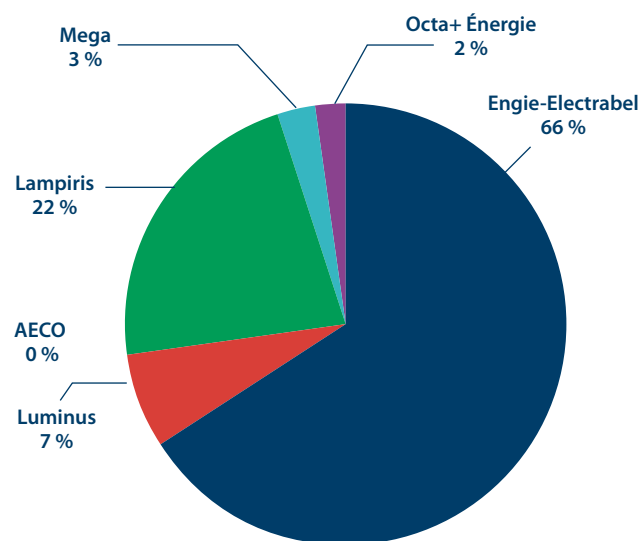


Source : BRUGEL

Il existe des variations parfois très importantes entre les fournisseurs en ce qui concerne le pourcentage de clients ayant reçu un rappel ou une mise en demeure. Cette différence est pour partie liée à une politique commerciale choisie et assumée ainsi qu'à l'attention portée par l'acteur commercial à l'optimisation des procédures internes de recouvrement de créances et au développement des systèmes informatiques qui y sont liés. Néanmoins, il est constaté que les fournisseurs présents sur le marché bruxellois travaillent, pour la plupart, à rendre leur procédure plus réactive et à éviter un emballement de la dette qui rendrait toute résolution de l'endettement impossible.

31 Pour un rappel des procédures de recouvrement, veuillez consulter nos rapports précédents.

Figure 34 : Part de la clientèle résidentielle bénéficiant du TSS par fournisseur, 2022



Source : BRUGEL

La répartition des clients bénéficiaires du tarif social par fournisseur est conforme à la répartition des parts de marché en Région de Bruxelles-Capitale.

4.2.1 Les clients en défaut de paiement

En 2022, 71 735 clients actifs avaient une dette ouverte chez leur fournisseur, contre 54 944 clients en 2021. Ce qui représente 13,5 % de la clientèle résidentielle. Ceci est en augmentation par rapport à l'année 2021 et 2020 où la part des clients résidentiels en défaut de paiement était de 8 %. Ceci est dû principalement aux répercussions de la crise des prix de l'énergie et de la crise sanitaire. L'augmentation brutale du montant des factures d'énergie couplée à la crise économique et à l'augmentation de l'inflation a eu un impact sur la capacité des ménages à honorer leurs factures dans les temps.

Ici aussi, comme évoqué précédemment en ce qui concerne les rappels et les mises en demeure, il existe de grandes disparités entre fournisseurs mais de relativement faibles différences entre les deux vecteurs d'énergie.

4.2.2 Le montant de la dette du client chez le fournisseur commercial

Les données qui suivent reprennent les montants des dettes ouvertes chez les fournisseurs au 31 décembre 2022.

Comme évoqué précédemment, pour les clients actifs, on observe une augmentation du nombre de clients endettés pour les deux flux d'énergie, électricité et gaz, en 2022 (71 735 en électricité et 51 548 en gaz) comparé à 2021 (54 944 en électricité et 36 567 en gaz) et à 2020 (44 856 en électricité et 31 843 en gaz), soit **une augmentation de 58 % en 2 ans**. Cette tendance haussière entre les trois périodes est aussi observée dans le montant moyen de la dette par client qui passe de 269 € en 202 à 271 € en 2021 et

à 544 € en 2022 pour l'électricité, et de 301 € en 2020 à 327 € en 2021 et 694 € en 2022 pour le gaz, soit une augmentation de plus de 110 %.

En ce qui concerne les clients inactifs, la tendance est également à la hausse pour le nombre de clients tandis que le montant moyen de la dette est également en augmentation. Pour l'électricité, on comptabilise en 2022 91 030 clients inactifs et une dette moyenne de 657 €. Ils étaient 71 906 clients avec une dette moyenne de 489 € en 2021 et 47 780 clients avec une dette de 585 € en 2020. Pour le gaz, on comptabilise en 2022 71 108 clients inactifs avec une dette de 780 €. Ils étaient 52 784 clients avec une dette moyenne de 573 € en 2021 et 37 700 clients avec une dette de 690 € en 2020.

Pour rappel, un client inactif est un client qui a une dette chez un fournisseur mais qui n'est plus repris dans le portefeuille de ce dernier.

Tableau 13 : Montants totaux des dettes à charge des fournisseurs au 31/12/2022

Montant totaux des dettes à charges des fournisseurs	2022		Variations	
	Électricité	Gaz	Électricité	Gaz
Clients actifs endettés - Nombre	71.735	51.548	31 %	41 %
Clients actifs – Montant Dette	39.017.275 €	35.791.217 €	162 %	199 %
Montant moyen par client actif	544 €	694 €	101 %	112 %
Clients inactifs endettés- Nombre	91.030	71.108	27 %	35 %
Clients inactifs – Montant dette non passé en irrécouvrable	59.823.578 €	55.464.279 €	70 %	83 %
Montant moyen par client inactif	657 €	780 €	34 %	36 %

Source : Brugel

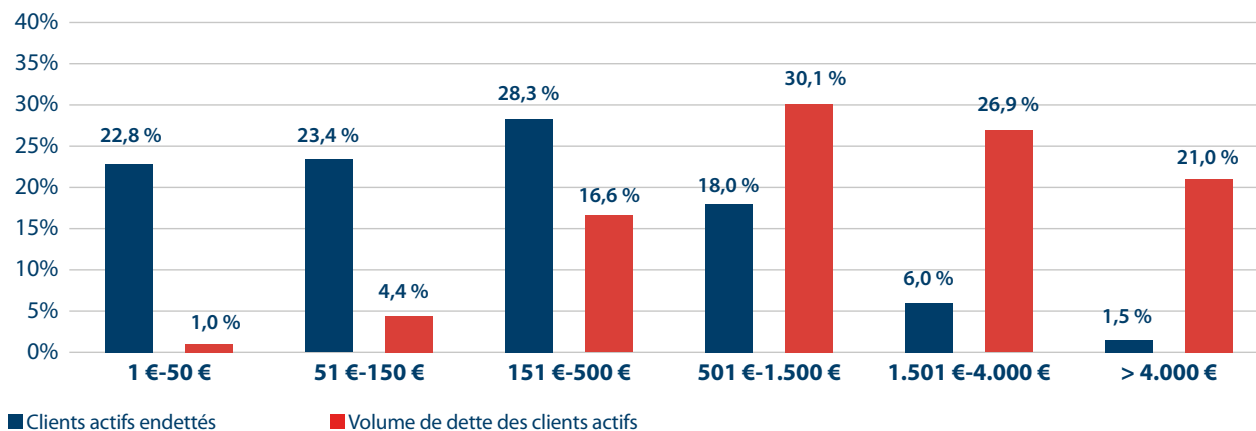
Quant aux montants, on peut constater en 2022 que 46 % des clients ont une dette d'un montant inférieur à 150 € en défaut de paiement pour la facture d'électricité, contre 54 % en 2021.

Le graphique ci-après reprend, par tranches, le nombre de clients actifs ayant une dette dont le montant correspond à la tranche indiquée. Cette information est représentée en bleu.

Par ailleurs, toujours pour ces mêmes tranches, nous avons calculé le montant total de l'endettement fournisseurs qui correspondait aux limites de cette tranche. Ceci est repris en rouge.

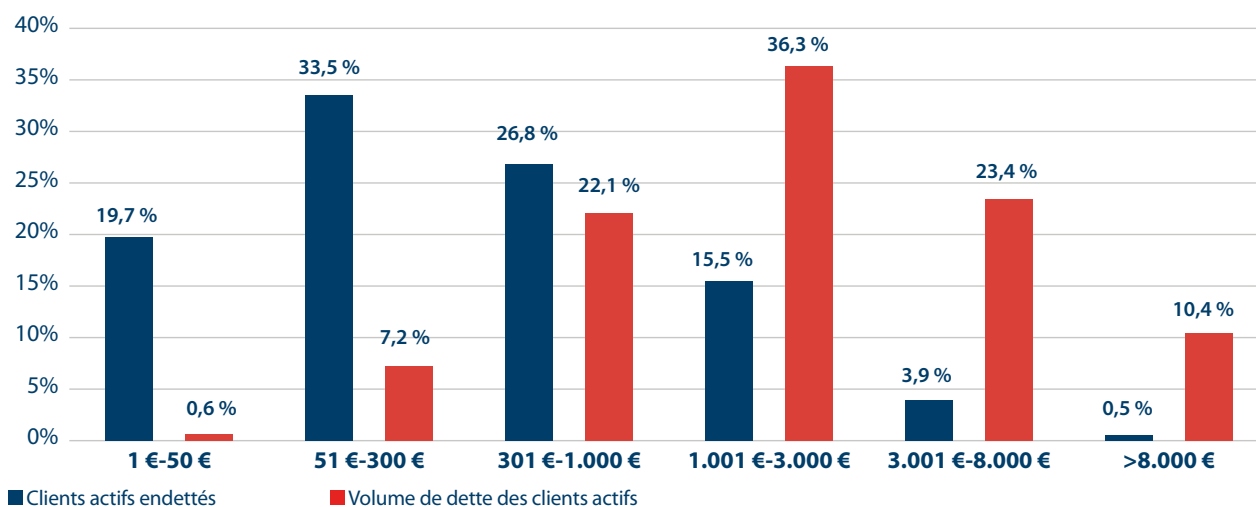
Un nombre limité de clients détient la majeure partie de la dette. Concrètement, 7,5 % des clients accumulent 48 % du montant de l'endettement total.

Figure 35 : Volume des dettes par nombre de clients actifs impactés en électricité, 2022



Source : les fournisseurs en RBC et Sibelga

Figure 36 : Volume de dette par clients actifs impactés en gaz, 2022



Source : les fournisseurs en RBC et Sibelga

Par ailleurs, on trouve que 26 % de la clientèle concentre 78 % de la dette totale avec des montants supérieurs à 500 €.

Les montants des dettes sont, pour plus des trois quarts, concentrées sur les segments des clients ayant de 500 € à plus de 4 000 € de dette.

Cette situation est en pleine évolution par rapport à 2021 et est en réelle augmentation au niveau des dettes avec montant élevé !

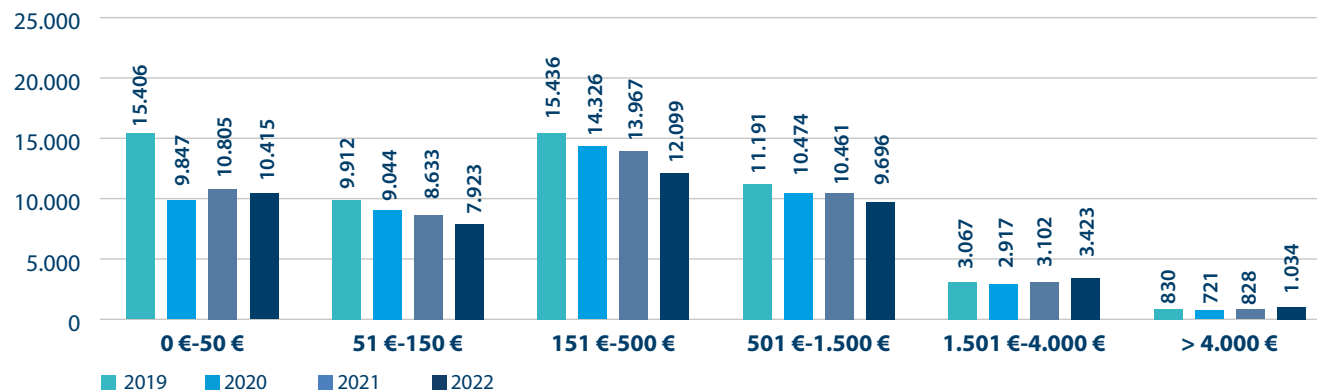
Les montants des dettes gaz étant de manière générale plus importants que les dettes relatives à la facture d'électricité, il a été décidé d'établir des tranches de dettes différentes par vecteur d'énergie.

On constate que 53 % des clients actifs ont une dette de moins de 300 €. Par ailleurs, 20 % des clients détiennent 70 % du volume total de la dette avec des montants allant de 1 000 € à plus de 8 000 €. La situation est donc similaire à celle observée pour l'électricité, à savoir une grande concentration dans les tranches d'endettement élevées, en augmentation par rapport à 2021.

Les deux graphiques ci-contre représentent le nombre des clients inactifs ainsi les montants des dettes cumulées des clients inactifs pour la période de 2019 à 2022 pour l'électricité.

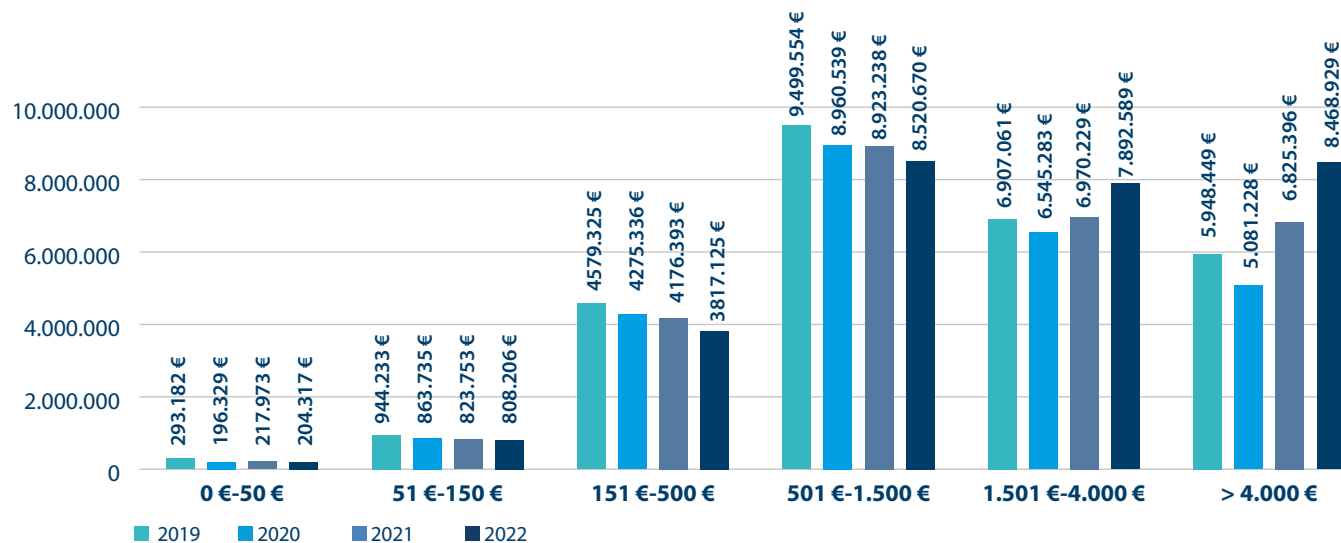
Ici aussi, la majeure partie des dettes se concentre sur les segments les plus élevés, soit des dettes supérieures à 500 €. Plus particulièrement, on observe une hausse importante des dettes supérieures à 1 500 € en 2022, qui est très marquée par rapport aux années précédentes, et qui sont détenues par 4 457 clients inactifs.

Figure 37 : Clients inactifs par tranche pour l'électricité, 2019-2022



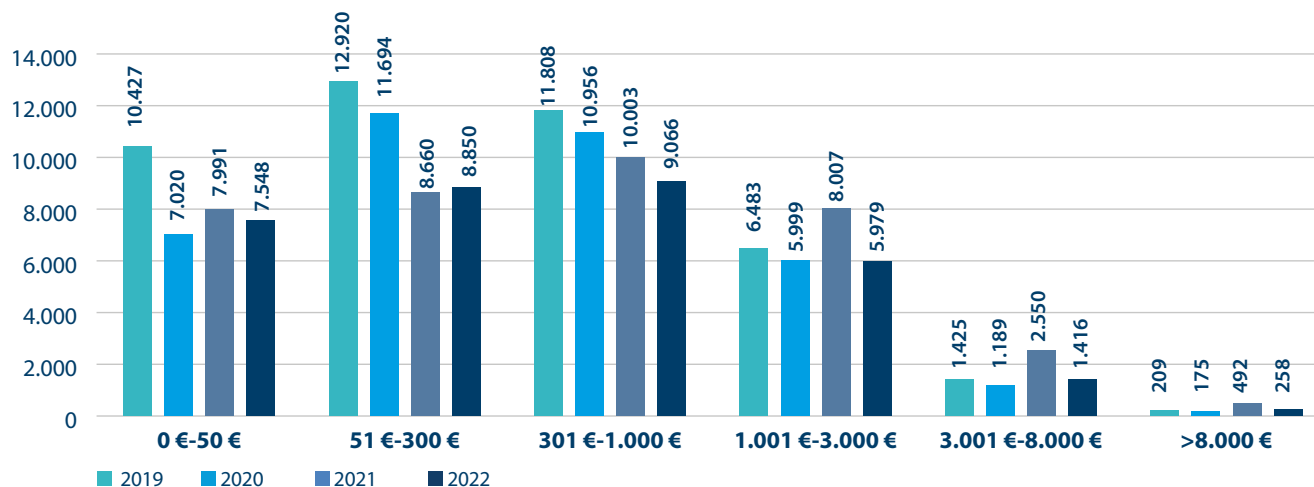
Source : les fournisseurs en RBC et Sibelga

Figure 38 : Dettes cumulées des clients inactifs pour l'électricité, 2019-2022



Source : les fournisseurs en RBC et Sibelga

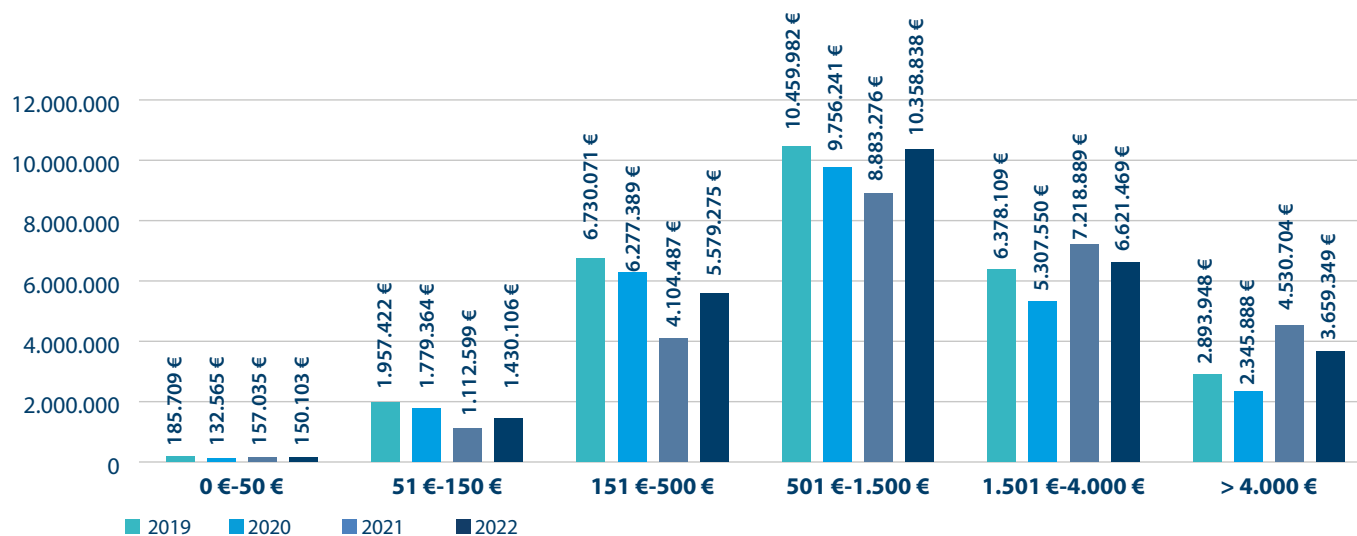
Figure 39 : Clients inactifs par tranche pour le gaz, 2019-2022



Source : les fournisseurs en RBC et Sibelga

Comme pour les clients actifs, les segments de dettes pour le gaz ont été adaptés et rehaussés par rapport aux segments électricité. Ici aussi, il est constaté que la majeure partie de la dette est concentrée sur les segments les plus importants (de 1 000 à > 8 000 €), ce qui semble plus compréhensible étant donné qu'un certain nombre de clients endettés sont susceptibles de quitter leur fournisseur au moment où ce dernier entreprend une procédure en résiliation de contrat, moment où la dette a commencé à croître et est devenue difficilement remboursable.

Figure 40 : Dettes cumulées des clients inactifs par seuil pour le gaz, 2019-2022



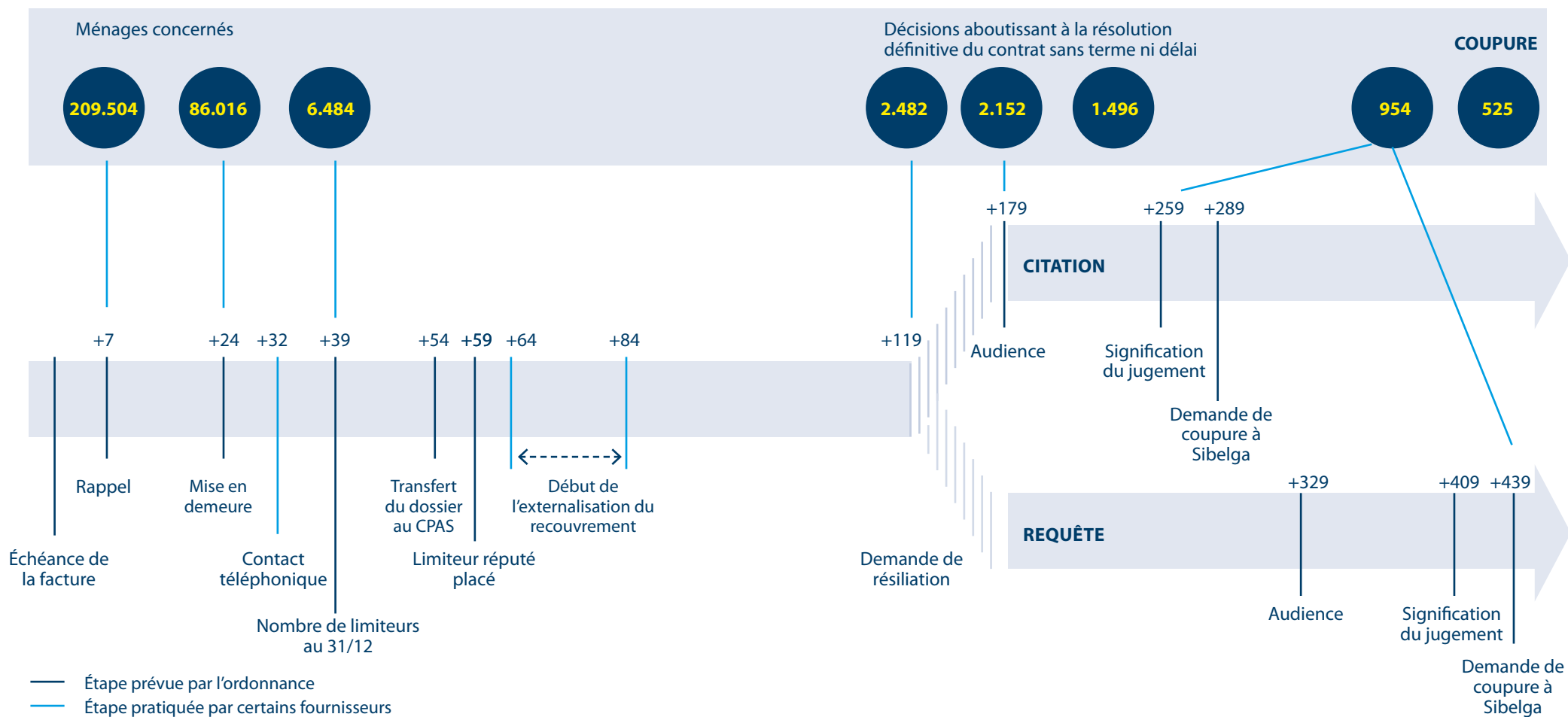
Source : les fournisseurs en RBC et Sibelga

4.2.3 Les coupures de l'alimentation en électricité et en gaz

La figure suivante illustre toute la procédure de recouvrement qui précède la coupure et le nombre de ménages concernés.



Figure 41 : La procédure de recouvrement par étapes et le nombre de ménages concernés pour l'électricité, 2022



Source : Sibelga et fournisseurs en RBC

4.2.3.1 Nombre de coupures « cut-off » et « End of Contract »

Le nombre de coupures de clients résidentiels demandées par les fournisseurs à SIBELGA et faisant suite à une décision du juge de paix ainsi qu'à un End of Contract (EOC) est de 921 en 2022 contre 2 341 en 2021.

Comme mentionné précédemment dans le rapport, la majorité des fournisseurs actifs sur le segment résidentiel bruxellois, face à l'impayé du client, activent deux scénarios : soit la procédure en justice de paix, soit celle portant sur la non-reconduction du contrat de fourniture. Pour opérer ce choix, le fournisseur prend en compte divers paramètres : le montant de la dette, la durée avant la fin du contrat, la

répétition des impayés, le coût de la procédure en justice de paix.

Concrètement, cela signifie qu'un client qui a une dette de x € (le montant varie d'un fournisseur à l'autre), 3 à 6 mois avant la fin de son contrat, recevra dans les délais un courrier recommandé mentionnant la non-reconduction de ce contrat. Cette procédure, comme le montre la figure ci-avant, est de plus en plus utilisée par les fournisseurs.

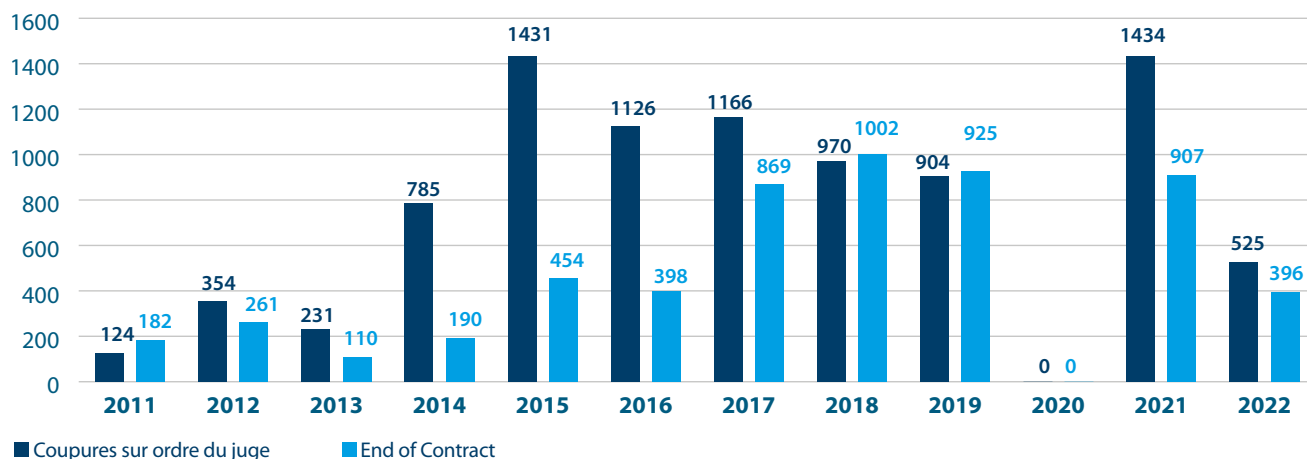
Toutes les procédures de End of Contract initiées par les fournisseurs ne se terminent pas par une coupure, bien heureusement. Nombreux sont les clients à se tourner vers un autre fournisseur. Néanmoins, une part importante d'entre eux se retrouvent coupés et, parmi eux, les plus vulnérables.

Cette figure reprend deux cas de coupure : la coupure suite à une décision de justice de paix (525), et suite à une fin de contrat initiée par le fournisseur (396). Au total, en 2022, SIBELGA a procédé à 921 coupures.

Le nombre total de coupures en 2022 est en nette baisse par rapport à 2021, et également par rapport aux années précédentes. Cette situation s'explique par la mise en place du tarif social pour les bénéficiaires de l'intervention majorée au 1^{er} février 2021. Cette mesure fédérale a permis à 14 % de ménages bruxellois en plus de bénéficier de ce bouclier tarifaire au plus fort de la crise des prix.

Ce constat pousse à croire que la mise en place d'aides ciblées aux ménages en amont de la création de dettes est une solution permettant d'éviter au maximum les coupures.

Figure 42 : Nombre de coupures sur décision du juge de paix et nombre de coupures dans le cadre d'une fin de contrat, 2011-2022



Source : Sibelga

4.2.3.2 Les coupures suite à un déménagement problématique

En cas de déménagement, la législation bruxelloise prévoit que le contrat de fourniture se poursuit à la nouvelle adresse du client et selon les mêmes conditions.

Cette disposition ne s'applique pas dans les 4 cas suivants :

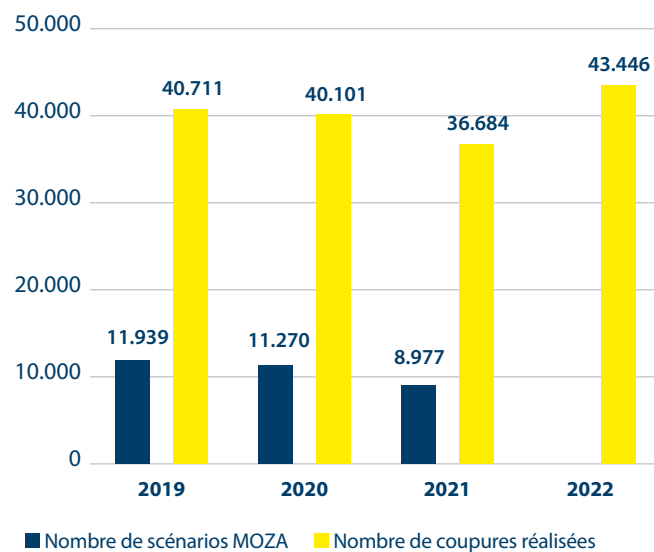
- le client résilie le contrat de fourniture à compter de la date de déménagement ;
- le client conclut un contrat avec un autre fournisseur à compter de la date du déménagement ;
- le client déménage dans une autre Région ;
- le client emménage à l'adresse d'un autre client ayant déjà un contrat de fourniture.

Tant le client entrant que le client sortant sont tenus de communiquer à leur fournisseur respectif la date de leur emménagement/déménagement ainsi que le relevé des index de consommation en vue de la facturation des consommations.

Dans les faits toutefois, il arrive qu'un fournisseur soit averti du déménagement d'un de ses clients, mais qu'aucun nouveau client ne se soit manifesté sur le point de fourniture concerné. Les consommations alors éventuellement prélevées ne peuvent de ce fait être attribuées à aucun client donné et sont donc assimilées à un prélèvement illégitime d'électricité ou de gaz sur le réseau.

Une procédure MOZA³² est alors enclenchée et peut conduire au nombre de coupures suivantes :

Figure 43 : Nombre de coupures d'énergie suite à un MOZA (ILC) en électricité (E) et en gaz (G), 2019-2022



Source : Sibelga

Les données qui nous ont été communiquées par le gestionnaire du réseau ne sont pas identifiables par fluide.

Les chiffres de 2022 montrent une augmentation importante du nombre de demandes de coupure. L'augmentation est de 18 % en 2022 par rapport à 2021 en prenant en compte les deux flux d'énergie.

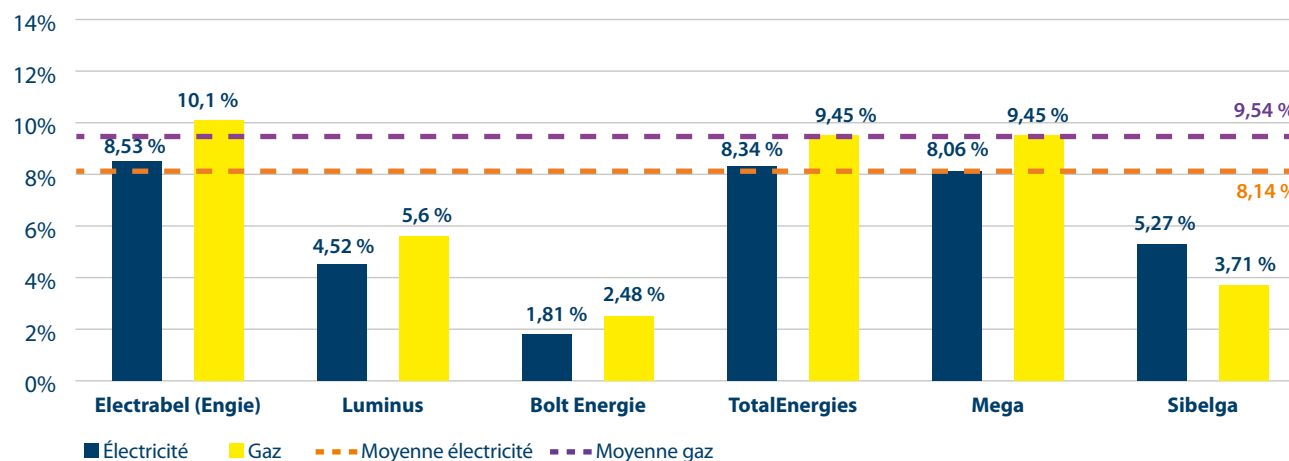
À la suite de la mise en place de la nouvelle plateforme d'échanges des données MIG6 et des difficultés rencontrées au niveau du scénario ILC, comme évoqué plus avant dans le rapport, il n'a pas été possible pour le gestionnaire de réseau de nous communiquer des données fiables concernant le nombre de coupures réalisées.

4.2.3.3 Les plans de paiement

Les ordonnances gaz et électricité prévoient que le fournisseur propose un plan de paiement raisonnable pour régler les factures en retard. Les fournisseurs sont généralement enclins à proposer un plan de paiement sur une période limitée et ont chacun leur politique commerciale propre. Ces plans de paiement sont, de manière générale, octroyés en fonction de l'historique de paiement du client, du montant de la dette ou de l'étape de la procédure de défaut de paiement lors de laquelle il est demandé. Les fournisseurs ont tendance à faire preuve de plus de souplesse lorsqu'un plan de paiement est négocié par un CPAS.

La figure ci-dessous donne un aperçu du nombre de plans de paiement octroyés par les fournisseurs au cours de l'année 2022 en électricité.

Figure 44 : Nombre de plans de paiement admis en électricité et gaz (exprimé par fournisseur et en pourcentage de la clientèle résidentielle), 2022



Source : Fournisseurs et Sibelga

32 *move out zonder afspraak*

Au cours de l'année 2022, les fournisseurs ont octroyé en moyenne un plan de paiement à 9,5 % de la clientèle résidentielle en électricité et à 8,1 % en gaz. Ceci est en hausse par rapport aux pourcentages observés en 2021 avec 7,3 % en électricité et 8,1 % en gaz. Cette augmentation s'explique par la hausse brutale des prix de l'énergie³³.

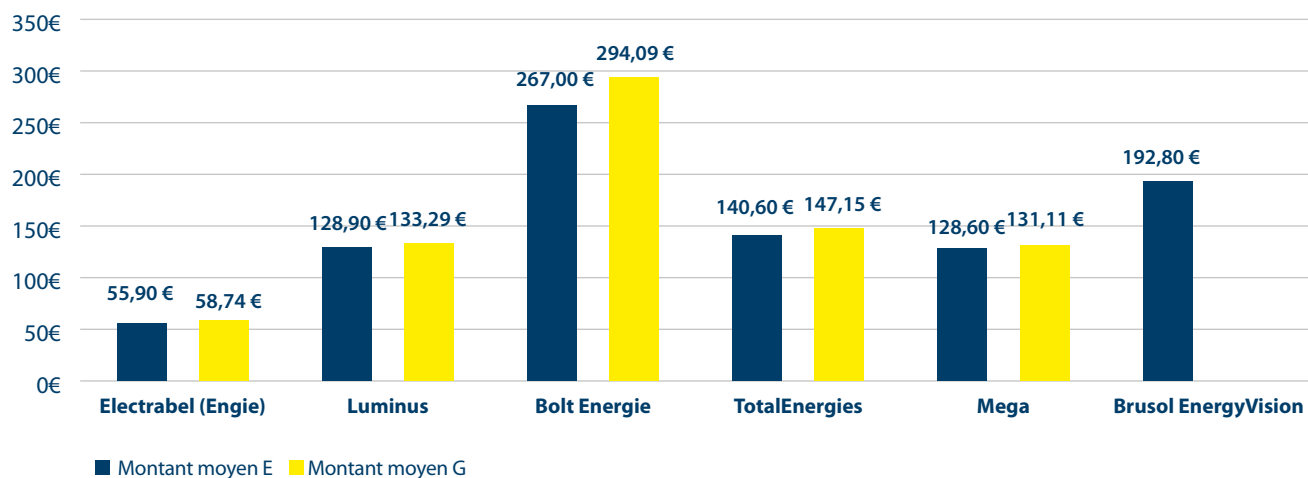
Il est constaté de fortes différences entre fournisseurs concernant les montants moyens de plan de paiement des clients actifs et inactifs. Cette différence résulte de la politique propre à chaque fournisseur, élaborée dans le cadre de la récupération de créances. Certains fournisseurs

octroyant de longs plans d'apurement, d'autres se tournant directement vers la justice de paix ou la non-reconduction du contrat.

Les graphiques ci-dessous montrent le montant annuel moyen des plans de paiement en électricité et en gaz par fournisseur. Comme le montrent les deux graphiques, il existe des écarts entre les fournisseurs pour les montants octroyés tant pour l'électricité que pour le gaz. Pour l'électricité par exemple, on observe un montant moyen de 55,90 € pour ENGIE et allant jusqu'à 267 € pour BOLT.

Cette figure porte sur les montants moyens des plans d'apurement conclus par les fournisseurs. Ces montants varient de 55,90 € à 2 687 €. Les termes et délais concédés lors de la négociation d'un plan d'apurement sont propres à la politique commerciale de chaque fournisseur. Durant la crise de 2022, certaines fournisseurs ont assoupli leurs conditions, permettant à leurs clients de conclure des plans pour une période de 60 mois.

Figure 45 : Montant annuel moyen des plans de paiement en électricité (E) et en gaz (G) par fournisseur, 2022



Source : BRUGEL

33 <https://www.brugel.brussels/publication/document/etudes/2023/fr/ETUDE-42QUATER-MONITORING-IMPACT-CRISE-PRIX-ENERGIE-T4.pdf>

5 LES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC À CHARGE DE SIBELGA

5.1. LE CONTRÔLE DES OSP

Les obligations de service public (OSP) à charge du gestionnaire du réseau sont définies dans l'ordonnance du 14 décembre 2006³⁴.

Chaque année, le GRD doit soumettre au Gouvernement, avant le 1^{er} octobre de l'année qui précède son application, un programme d'exécution de ses obligations en matière de service public.

Il a également l'obligation de soumettre au Gouvernement un rapport sur la mise en œuvre de ses obligations de service public, avant le 31 mars de l'année qui suit l'exercice.

Tant le programme que le rapport d'exécution comprennent une description complète des différentes missions ainsi que les prévisions budgétaires pour le programme OSP ou le budget réalisé pour le rapport d'exécution des obligations de service public.

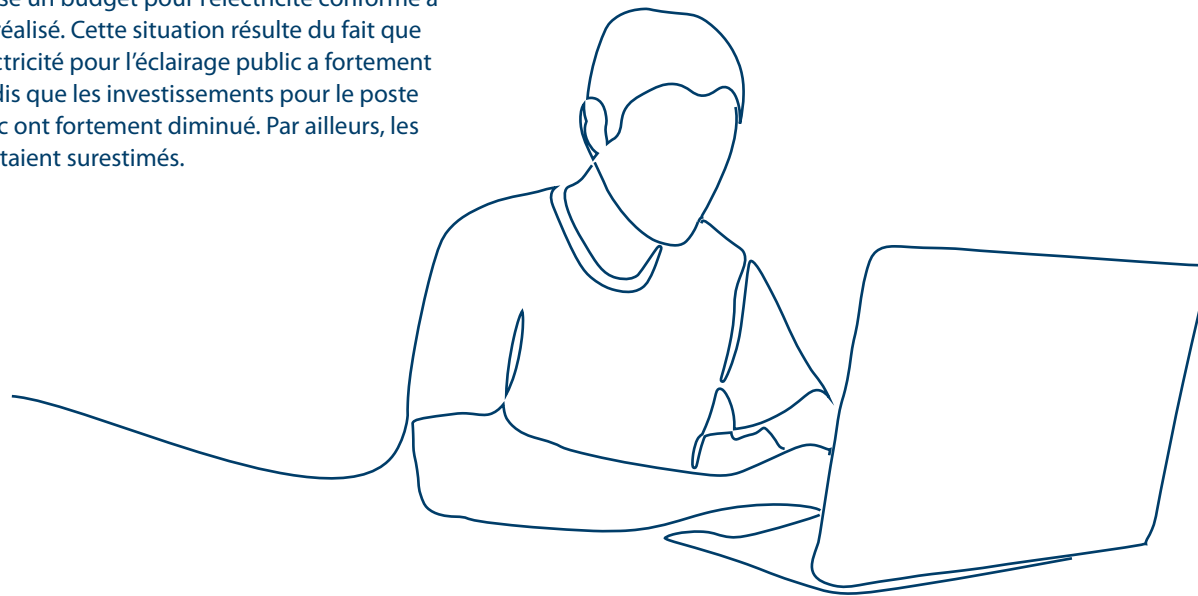
Ces documents font l'objet d'un avis remis par BRUGEL au Gouvernement avant que celui-ci ne les approuve.

5.2. LE COÛT DES OSP

De manière générale, et depuis 2007, le coût des missions de service public axées sur la protection du consommateur est stable. Les tableaux ci-dessous reprennent les grands postes qui les constituent.

Une analyse plus détaillée des charges des OSP qui n'ont pas un caractère social est réalisée par BRUGEL dans son avis relatif au rapport d'exécution des missions de service public de SIBELGA pour l'année 2022³⁵.

Contrairement aux années antérieures, le gestionnaire du réseau a proposé un budget pour l'électricité conforme à celui qui a été réalisé. Cette situation résulte du fait que le coût de l'électricité pour l'éclairage public a fortement augmenté tandis que les investissements pour le poste éclairage public ont fortement diminué. Par ailleurs, les autres postes étaient surestimés.



³⁴ Voir chapitre IV, articles 24 à 25noviesdecies, en particulier l'article 24bis.

³⁵ Avis 349 adopté le 13.09.2022 relatif au rapport du gestionnaire du réseau de distribution sur l'exécution des missions de service public en matière d'électricité et de gaz pour l'année 2021.

5.3. FINANCEMENT DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC EN 2022 POUR L'ÉLECTRICITÉ ET LE GAZ

Les OSP à caractère social sont imputées sur le tarif de réseau. Le prélèvement se fait par kilowattheure à charge des consommateurs basse tension. Les recettes générées sont mises en équilibre avec les coûts, de sorte que ce soit neutre pour le gestionnaire du réseau.

Tant pour l'électricité que pour le gaz, les obligations de service public sont financées exclusivement et complètement par le tarif réseau payé par les ménages, sous forme d'une surcharge clairement identifiée.

L'activité relative aux clients protégés bénéficie d'un financement négatif. Cette situation est le résultat du remboursement par la CREG de la quote-part entre le tarif de référence et le tarif social calculé par la CREG trimestriellement.

Tableau 14 : Récapitulatif des charges « Électricité », 2022

	Charges		Financement
	Budget 2022	Réalisé 2022	Tarif Gridfee
Pose et enlèvement de limiteurs	2.396.372 €	1.943.650 €	1.943.650 €
Activité clients protégés	1.390.704 €	573.046 €	573.046 €
Éclairage public	35.018.793 €	36.627.548 €	36.627.548 €
<i>Construction</i>	<i>19.563.838 €</i>	<i>13.504.522 €</i>	<i>13.504.522 €</i>
<i>Entretien & dépannage</i>	<i>6.255.034 €</i>	<i>6.152.404 €</i>	<i>6.152.404 €</i>
<i>Consommation d'électricité</i>	<i>6.599.921 €</i>	<i>15.589.761 €</i>	<i>15.589.761 €</i>
<i>Projets EP</i>	<i>2.600.000 €</i>	<i>1.380.861 €</i>	<i>1.380.861 €</i>
Suivi/Ombudsman	375.676 €	357.804 €	357.804 €
Foires & festivités	179.714 €	269.965 €	269.965 €
End of Contract résidentiel	205.577 €	167.128 €	167.128 €
ChargyClick	553.427 €	482.412 €	482.412 €
Index au consommateur		78.286 €	78.286 €
TOTAL programme	40.120.263 €	40.499.840 €	40.499.840 €

Tableau 15 : Récapitulatif des charges « Gaz », 2022

	Charges		Financement
	Budget 2022	Réalisé 2022	Tarif Gridfee
Activité clients protégés	619.497 €	-472.673 €	-472.673 €
Sécurité installations intérieures	761.673 €	842.078 €	842.078 €
Pose pastille gaz	78.423 €	43.797 €	43.797 €
Suivi/Ombudsman	202.287 €	192.664 €	192.664 €
Conversion gaz pauvre vers gaz riche	339.206 €	345.040 €	345.040 €
End of Contract résidentiel	129.315 €	88.500 €	88.500 €
Index au consommateur	0 €	42.154 €	42.154 €
TOTAL programme	2.130.401 €	1.081.560 €	1.081.560 €

6 LA PRODUCTION D'ÉLECTRICITÉ VERTE³⁶

6.1. LE PARC DE PRODUCTION D'ÉLECTRICITÉ VERTE

Le tableau 15 contient le nombre et la puissance, ventilés par technologie, des installations de production d'électricité verte en Région de Bruxelles-Capitale, certifiées ou en cours de certification à ce jour³⁷ et opérationnelles fin 2022³⁸. Celles-ci sont dénommées comme constituant le « parc actif fin 2022 »³⁹.

Tableau 16 : Parc de production d'électricité verte actif fin 2022

	2022			
	Nombre		Puissance	
	[-]	[%]	[kW]	[%] P
Photovoltaïque	16.190	97 %	241.552	71 %
Cogen	564	3 %	45.625	13 %
Cogen biogaz	3	0,0 %	3.739	1,1 %
Cogen biomasse liquide	5	0,0 %	1.295	0,4 %
Cogen gaz naturel	556	3,3 %	40.591	12,0 %
Incineration déchets municipaux	1	0 %	51.000	15 %
Total	16.755	100 %	338.177	100 %

Comme repris dans le tableau 16, la grande majorité des installations de production d'électricité verte actives en Région de Bruxelles-Capitale fin 2022 sont des installations PV (16 755 installations, soit 97 %). Le reste consiste en des installations de cogénération (564 installations, soit 3 %) ainsi que l'incinérateur de déchets municipaux⁴⁰. La plupart des installations de cogénération actives fin 2022 utilisent du gaz naturel comme source d'énergie primaire (556 des 564 installations), 5 fonctionnent avec de la biomasse liquide et 3 avec du biogaz.

La crise énergétique et la flambée des prix de l'électricité ont induit une augmentation de l'installation du photovoltaïque à Bruxelles. En effet, l'année 2022 est la deuxième année record en matière d'unités photovoltaïques installées. Un autre paramètre ayant engendré une augmentation de ce type d'installation réside en la diminution du niveau de soutien qui s'est produit à partir du 1^{er} janvier 2023. En effet, entre 2022 et 2023, le taux d'octroi de certificats verts par MWh a diminué de l'ordre de 30 % pour les installations de petite puissance. Cette adaptation du niveau de soutien est liée à l'augmentation du prix de l'électricité qui a entraîné, de facto, une rentabilité plus importante du photovoltaïque.

L'année 2022 a également été marquée par la mise en service d'un nombre important de cogénérations installées dans des immeubles à appartements. Tout comme pour les installations photovoltaïques, ce phénomène s'explique notamment par l'adaptation du niveau de soutien à la baisse mis en place à partir du 1^{er} mai 2022.

³⁶ Des informations plus détaillées sur la production d'électricité verte en 2022 à Bruxelles seront présentées dans le cahier thématique dédié à cet effet.

³⁷ Situation au 22 mai 2022. Des installations mises en service avant fin 2022 sont susceptibles d'être encore enregistrées chez BRUGEL après la rédaction du présent rapport.

³⁸ Dans le cas contraire, BRUGEL n'a pas connaissance de l'existence de l'installation.

³⁹ Il est à noter que lorsqu'une installation atteint les 10 ans de sa période d'éligibilité, BRUGEL ne dispose plus d'aucune information la concernant. Les installations photovoltaïques sont alors supposées comme étant toujours actives (durée de vie estimée à 25 ans) tandis que les cogénérations sont traitées comme étant hors service.

⁴⁰ Les deux éoliennes certifiées par BRUGEL ne sont pas représentées en tant que telles, car leur puissance (12,4 kWe) est trop faible pour être incluse de manière pertinente dans le tableau.

6.2. LA CERTIFICATION DES INSTALLATIONS

Pour pouvoir bénéficier de certificats verts, une installation de production d'électricité verte doit être préalablement certifiée. Avant le 1^{er} mars 2022, BRUGEL assurait cette certification. Depuis, la procédure a été transférée à des organismes certificateurs agréés (OCA). Pour toute nouvelle demande de certification d'une installation photovoltaïque ou cogénération, les consommateur-s bruxellois doivent désormais s'adresser à l'OCA de leur choix, moyennant des frais de traitement. Concrètement, c'est l'OCA choisi qui se charge désormais de la procédure opérationnelle. Une copie du dossier est ensuite transmise à BRUGEL. Précisons encore que les OCA doivent préalablement être agréés par BRUGEL et font bien évidemment l'objet d'un suivi du régulateur.

6.3. LE PARTAGE D'ÉLECTRICITÉ

Depuis avril 2022 et la mise en place du cadre légal, les bruxellois ont la possibilité de participer à un partage d'énergie que ce soit par le biais d'un modèle de communauté d'énergie, de partage au sein d'un même bâtiment ou encore par le biais d'un échange de pair à pair.

Les modèles de partage d'énergie offrent de nombreux avantages. En plus de renforcer les liens sociaux entre les participants, les échanges créés autour de la mise en place d'un partage d'énergie permettent une réappropriation de la thématique par les membres. Les différents modèles favorisent également l'accès à une énergie abordable tout en garantissant une plus grande stabilité des prix et une réduction de la facture d'énergie. Enfin, en produisant de l'électricité par le biais d'installations d'énergies renouvelables, les participants ont accès à une énergie verte et locale, ce qui permet de réduire leur dépendance aux sources d'énergies plus polluantes.

Afin de promouvoir ces nouveaux modes de consommation d'énergie, un site internet⁴¹ dédié reprend toutes les informations utiles sur le cadre mis en place ainsi que sur les différents modèles possibles. Une cartographie recensant les différents partages existants est également disponible.



41 <https://energysharing.brugel.brussels/>

Dans le cadre de ses missions d'information, BRUGEL se doit de développer une communication externe proactive et de qualité. En effet, en tant qu'autorité bruxelloise de régulation dans les domaines de l'électricité, du gaz et du contrôle du prix de l'eau, BRUGEL gère de nombreux sujets qui concernent tous les habitants et les entreprises de la Région de Bruxelles-Capitale. Il est donc important de communiquer régulièrement sur ces différents thèmes.

C'est pourquoi BRUGEL réalise depuis plusieurs années plusieurs actions de communication. L'année 2022 n'a pas échappé à la règle et a vu le développement de différentes campagnes de communication.

7.1. CRISE ÉNERGÉTIQUE

La crise énergétique a été un véritable point d'attention pour la communication en 2022. En effet, suite à la hausse sans précédent des prix de l'énergie et afin d'informer les consommateurs bruxellois des différentes aides disponibles, plusieurs actions de communication ont été réalisées.

7.1.1 Infographie

Afin d'informer au mieux les ménages bruxellois sur les différentes aides disponibles en cas de difficultés de paiement, nous avons développé un visuel spécifique. Cette infographie au format A4 recto/verso explique de manière claire quelles sont les différentes actions à entreprendre en cas de difficultés de paiement ou après avoir reçu une mise en demeure. Les personnes concernées y retrouvent également différents liens vers des astuces afin réduire leur consommation d'énergie ainsi que les coordonnées des différents organismes publics et associations qui peuvent les aider.

L'infographie, en plus d'être reprise sur notre site internet, a été diffusée auprès des CPAS, du FDSS et des fournisseurs d'énergie. Nous avons également mis une version papier de l'infographie à la disposition des CPAS pour qu'ils puissent la distribuer directement auprès de leurs ayants droit.

Une demande a également été faite auprès de Sibelga afin de diffuser l'infographie dans le magazine Energiguide. Ce toutes-boîtes distribué à l'ensemble des habitants de la Région de Bruxelles-Capitale a ainsi repris le visuel complet dans leur édition « hiver », distribuée en novembre 2022.

Vous avez des difficultés pour payer votre facture de gaz et d'électricité, ne laissez pas la situation perdurer. Des solutions existent !

Vous avez des DIFFICULTÉS DE PAIEMENT

- Contactez votre fournisseur d'énergie et demandez-lui de vous proposer un plan de paiement adapté.
- Vérifiez si vous pouvez bénéficier du tarif social*. Cela-ci vous permet d'économiser actuellement 50 % sur votre facture d'électricité et 60 à 70 % sur celle du gaz.

Vous avez reçu un RAPPEL DE PAIEMENT ou une MISE EN DEMEURE

2 possibilités s'offrent à vous :

- Vous ne pouvez pas bénéficier du tarif social ? Activez le statut de client protégé ! Votre CPAS a des risques de coupure. Demandez-le auprès de BRUGEL via www.brugel.brussels/pape/client-protoge
- Vous ne rentrez pas dans les conditions du statut de client protégé ? Votre CPAS a des budgets spécifiques pour aider TOUS les ménages victimes de la hausse des tarifs de l'énergie. N'hésitez pas à passer leur portail.

PENSEZ ÉGALEMENT à

- Adopter de nouvelles habitudes de consommation pour réduire vos consommations d'énergie. wwwenvironnement.brussels/niveaudechiffre/user_files/135gestes_energie_fina1.pdf
- Rénover votre logement. Des aides financières sont à disposition de tous les Bruxellois via les portes RENOVIATION et le crédit ECORENO. www.renovation.brussels

* Qui peut bénéficier de ce tarif social ?
1. Un ménage avec un revenu d'intégration sociale ou une allocation pour personnes handicapées, une allocation d'attente ou un pensionné.
Après, si vous êtes le chef d'un foyer isolé ou seul.
2. Les bénéficiaires de l'indemnité d'attente. Prenez contact avec votre commune pour savoir si vous êtes éligible dans les conditions.

* Qui peut bénéficier du statut de client protégé ?
Tout ménage bruxellois qui ne peut pas économiser suffisamment pour faire face à la hausse des tarifs de l'énergie.

NUMÉRO VERT GRATUIT 0800 35 243

brugel

Où obtenir de l'aide ?

Après de BRUGEL afin d'obtenir le statut de client protégé

www.brugel.brussels
BRUGEL octroie le statut à tous les ménages bruxellois qui ont reçu un rappel de paiement ou une mise en demeure et qui ne dépassent pas un certain plafond de revenus.

Après d'InfoEnergie

www.infoenergie.be
Ce service gratuit et indépendant, mis en place par la Région de Bruxelles-Capitale, peut vous accompagner dans la comparaison des offres disponibles mais aussi par rapport aux mesures sociales existantes ou aux droits des consommateurs.
Un service accessible pour tous les consommateurs bruxellois - particuliers et professionnels.

Après des services de médiation de dettes

www.mediationdettes.be
En cas de difficultés financières ou d'endettement, les ménages bruxellois peuvent solliciter un service de médiation de dettes agréé qui les accompagnera dans la recherche de solutions.

Dans le CPAS ou la cellule énergie de votre commune

www.commune-info-cpas.be/fiche_FV_influc_adresses_et_heures_douverture_des_19_cpas_de_la_region_de_bruxelles_cap
Les CPAS ont des budgets spécifiques pour aider TOUS les ménages victimes de la hausse des tarifs de l'énergie. La cellule énergie est, quant à elle, accessible à tous les habitants d'une commune concernée par la hausse de l'énergie (gaz, électricité, eau). La cellule énergie offre des conseils, des informations et éventuellement un accompagnement si cela est nécessaire.

Après d'Homegrade

www.homegrade.brussels
Centre de conseil et d'accompagnement sur le logement en Région de Bruxelles-Capitale. Il s'adresse à tous les ménages, locataires et propriétaires, qui désirent améliorer la qualité de leurs logements. Homegrade offre également un accompagnement pour les pertes.

NUMÉRO VERT GRATUIT 0800 35 243

brugel

7.1.2 Campagne sur le statut de client protégé

À côté de la réalisation de cette infographie et de sa diffusion, plusieurs campagnes d'information sur les réseaux sociaux ont été réalisées afin d'informer de l'existence du statut de client protégé.

En mars 2022, une campagne média a été réalisée sur le statut avec la réalisation :

- De deux campagnes sur Facebook et Instagram (une campagne de sensibilisation et une campagne de trafic). Ces campagnes ont généré 307 701 impressions et 6 515 clics ;
- D'une campagne Teads avec 39 000 vues complètes de notre animation vidéo sur le statut de client protégé ;
- D'un partenariat avec la DH pour la publication de deux articles avec plus de 13 000 consultations des deux articles.

En septembre 2022, plusieurs publications autour du statut de client protégé ont été réalisées sur nos réseaux sociaux avec un sponsoring de ces différentes publications. Ces sponsorings nous ont permis de toucher largement la population bruxelloise.

En mars 2023, une campagne média commune BRUGEL, Bruxelles Environnement et COCOM a également été lancée afin de continuer à communiquer sur les solutions existantes pour aider la population bruxelloise.

7.2. CAMPAGNE MASS MÉDIA

En décembre 2022, nous avons également décidé de réaliser une campagne mass média afin de positionner BRUGEL comme l'autorité référente pour toutes les questions énergie. À côté de phrases d'accroche sur les énergies renouvelables, le déménagement et le relevé d'index, un focus était à nouveau fait sur les mesures prises à Bruxelles contre la crise énergétique.

La campagne a duré 7 semaines et a été déployée sur Instagram, Facebook, YouTube et via le réseau Google Display.

La campagne a généré :

- 1 926 239 impressions sur Facebook et Instagram pour un total de 28 383 clics vers notre site internet ;
- 9 066 680 impressions sur le réseau Google Display pour un total de 121 048 clics vers notre site internet ;
- 1 106 892 impressions sur YouTube avec 625 218 personnes qui ont vu notre vidéo.



8 CONCLUSIONS

Le présent rapport annuel résidentiel 2022 a mis en évidence l'évolution des parts de marché, des offres de prix et les résultats des mesures sociales et des obligations de services publics en Région de Bruxelles-Capitale.

Les différents tableaux et figures commentés ont mis en évidence le manque d'attrait croissant du marché résidentiel bruxellois de l'électricité et du gaz pour les fournisseurs d'énergie. Ceci conduit à une diminution continue du nombre d'offres pour les clients résidentiels bruxellois, qui n'ont dès lors plus accès aux produits de gaz et d'électricité les moins chers proposés dans les deux autres Régions du pays. Toutes ces données ont également permis de souligner, comme les années précédentes, les difficultés structurelles et croissantes d'une partie de la clientèle résidentielle tant au niveau du volume de l'endettement que du nombre de coupures.

L'année 2022 a été marquée par des niveaux de prix du gaz et de l'électricité extrêmement élevés, sur les marchés de gros et de détail. Cette situation de prix résulte d'une surchauffe économique post COVID-19 et de contingences géopolitiques. Tant les ménages avec un contrat à prix variable et qui n'étaient pas protégés par le tarif social que certains fournisseurs se sont retrouvés en difficulté.

La facture gaz et électricité « abordable » tant pour le résidentiel que pour le professionnel semble révolue, et ce pour une durée indéterminée.

La crise et ses impacts directs sur le tissu économique ont contraint les acteurs commerciaux à plus de flexibilité en matière de recouvrement et plus particulièrement sur le segment petit professionnel particulièrement touché en RBC.

Au 31 décembre 2022, 39 % des ménages bruxellois avaient au moins reçu un rappel de leur facture d'électricité et 16 % avaient reçu une mise en demeure. Concernant le gaz, 41 % des ménages avaient reçu un rappel de leur facture et 17 % une mise en demeure.

À la suite de la rehausse des plafonds de revenus et à l'automatisation du statut pour les bénéficiaires du tarif social, mesures prévues dans les ordonnances révisées en mars 2022, le nombre de clients protégés en électricité est passé de 2 171 en 2021 à 5 322 en 2022. Ce nombre reste trop peu élevé au vu des 68 882 ménages répertoriés, par la Fondation Roi Baudouin, en précarité énergétique⁴².

Néanmoins, l'évolution du cadre « client protégé » mis en place en 2022 est à souligner. Une dynamique positive autour de la mesure a été enclenchée.

À ceci s'ajoute le nombre de coupures. En 2022, 921 ménages ont été coupés, contre 2 341 en 2021. Cette nette diminution peut s'expliquer par l'élargissement début 2021 du tarif social aux bénéficiaires de l'intervention majorée (BIM), qui a permis à 14 % de ménages bruxellois de bénéficier du bouclier tarifaire. Au total, ce sont 27 % des ménages bruxellois qui bénéficient du tarif social fédéral.

Le travail entrepris durant cette année de crise des prix de l'énergie et en collaboration avec les acteurs du marché (responsables politiques, fournisseurs, gestionnaire de réseau, acteurs sociaux) a eu comme objectif de permettre une meilleure compréhension du marché de l'énergie, une augmentation des services liés à son activité et surtout de veiller à offrir au client en précarité énergétique une protection ciblée, adaptée au contexte de crise et juste.

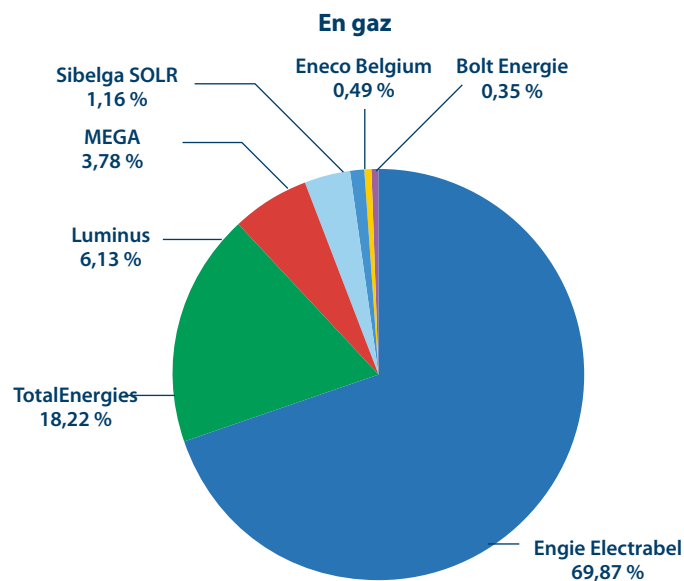
⁴² Source : Fondation Roi Baudouin, *Baromètre de la précarité énergétique*, Neuvième édition, 2023

ANNEXE 1 : ANNEXE ÉCONOMIQUE

1.1. MONITORING DU MARCHÉ RÉSIDENTIEL

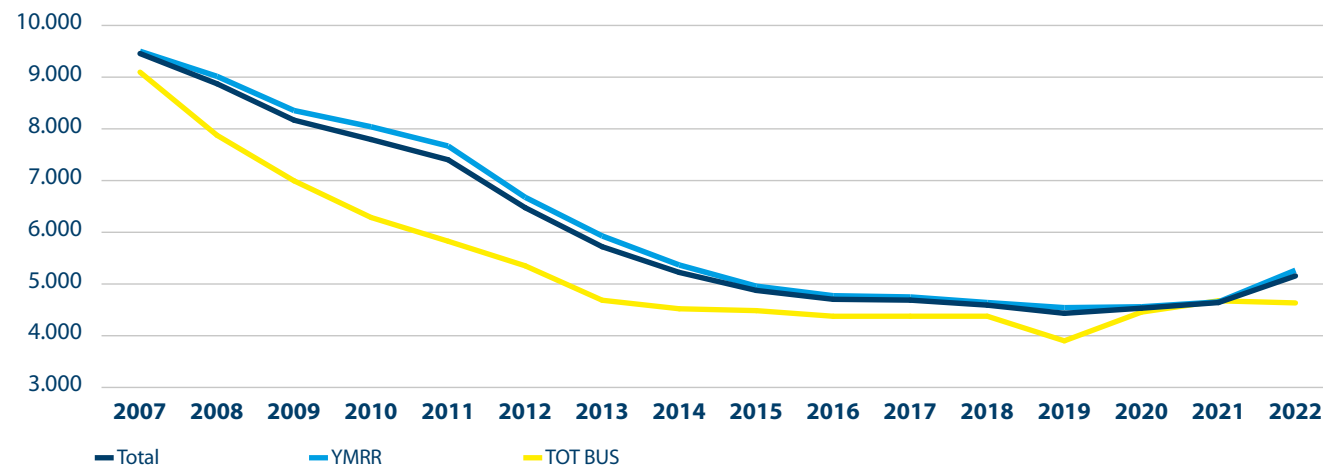
1.1.1 Les parts de marché

Figure 46 : Parts de marché en gaz des fournisseurs (en pourcentage de points de fourniture) au 31/12/2021, clientèle résidentielle



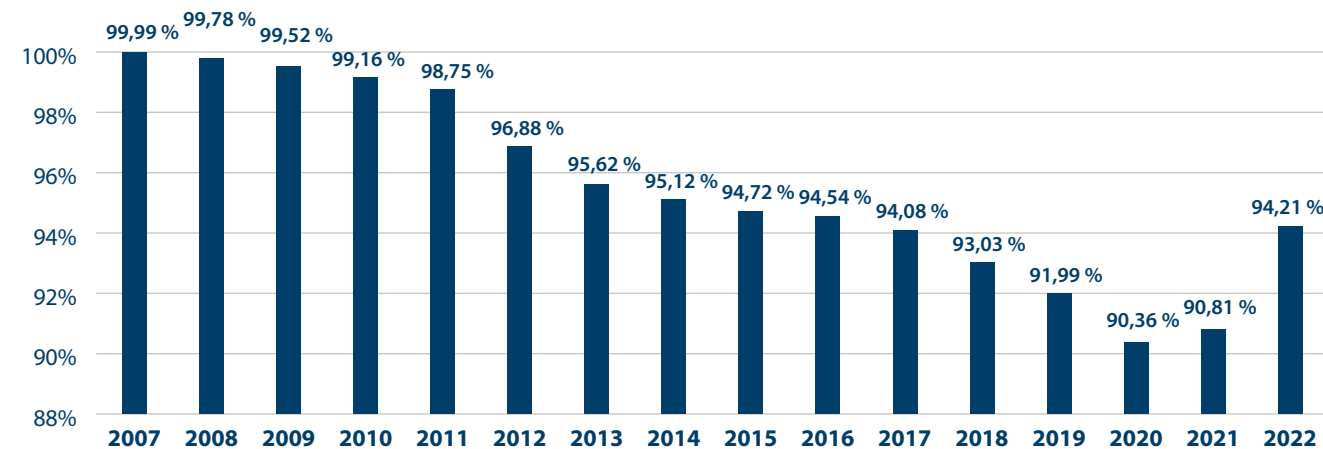
Source : SIBELGA

Figure 47 : Évolution de l'indice HHI-gaz, clientèle résidentielle



Source : BRUGEL

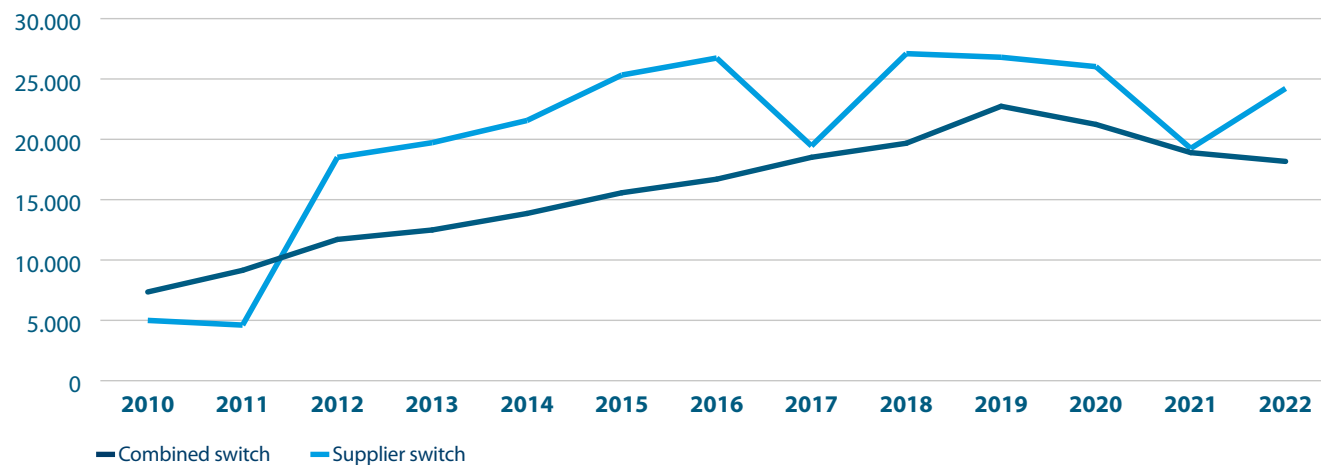
Figure 48 : Évolution de l'indice C3 gaz, clientèle résidentielle



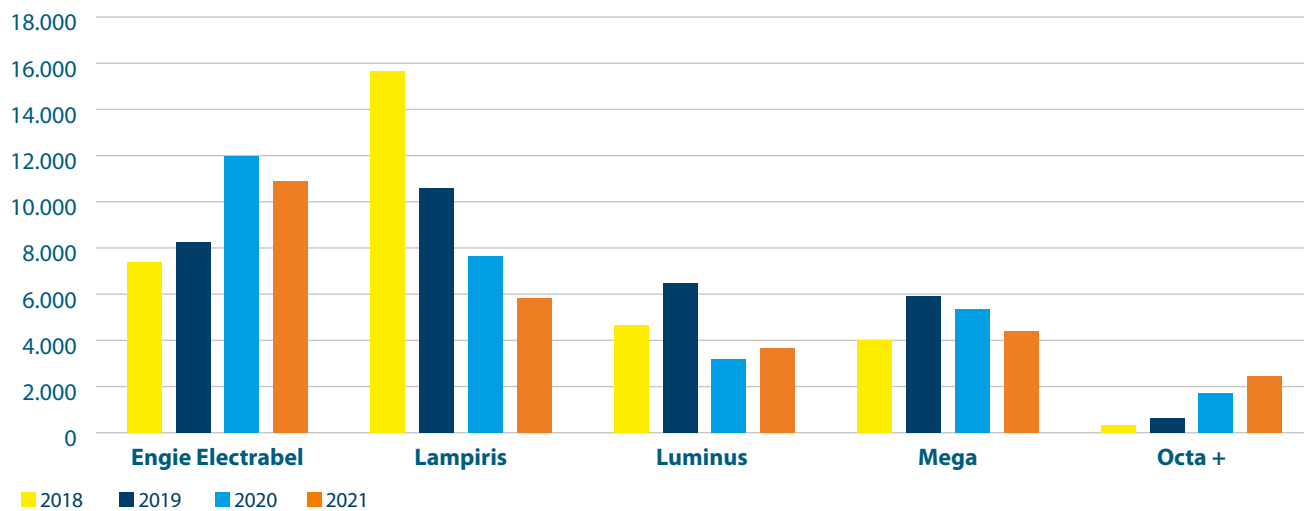
Source : BRUGEL

1.1.2 Le switching

Figure 49 : Supplier Switch – Résidentiel - Gaz



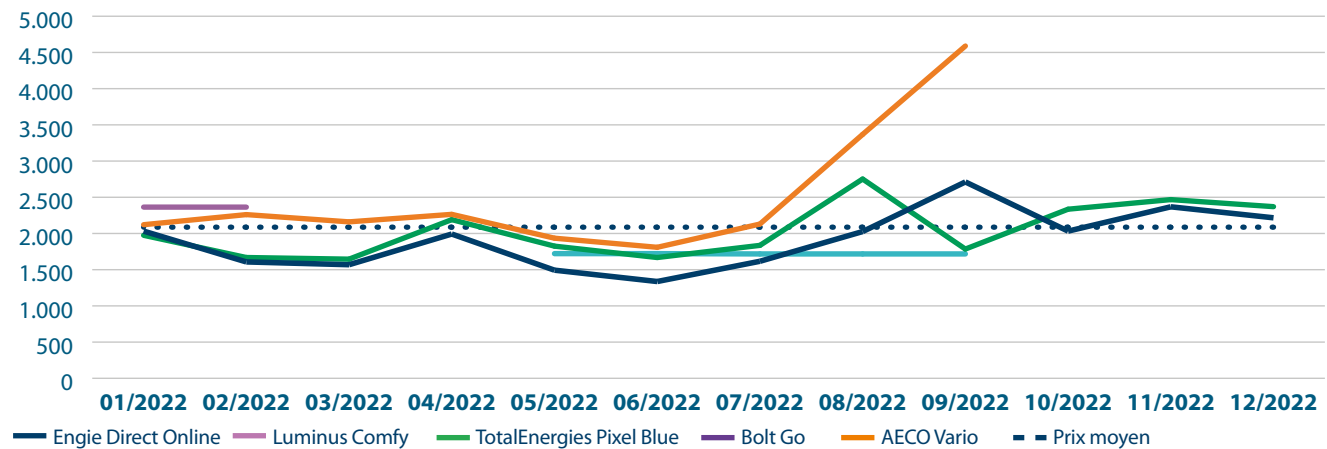
Source : BRUGEL



Source : BRUGEL

1.1.3 Évolution de la facture des consommateurs résidentiels en gaz

Figure 50 : Évolution de la facture d'un client médian en gaz (consommation de 12 728 kWh/an)



Source : BRUSIM

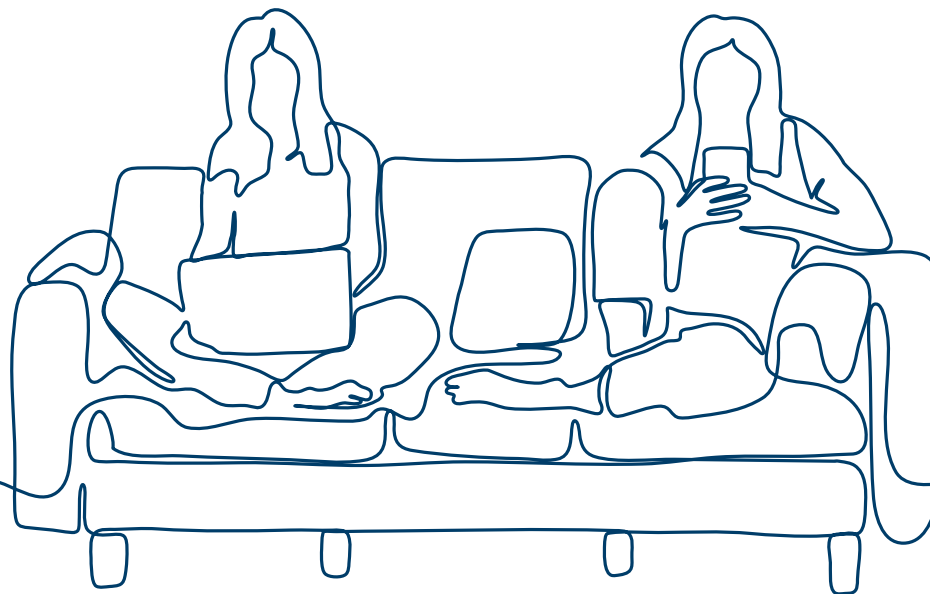
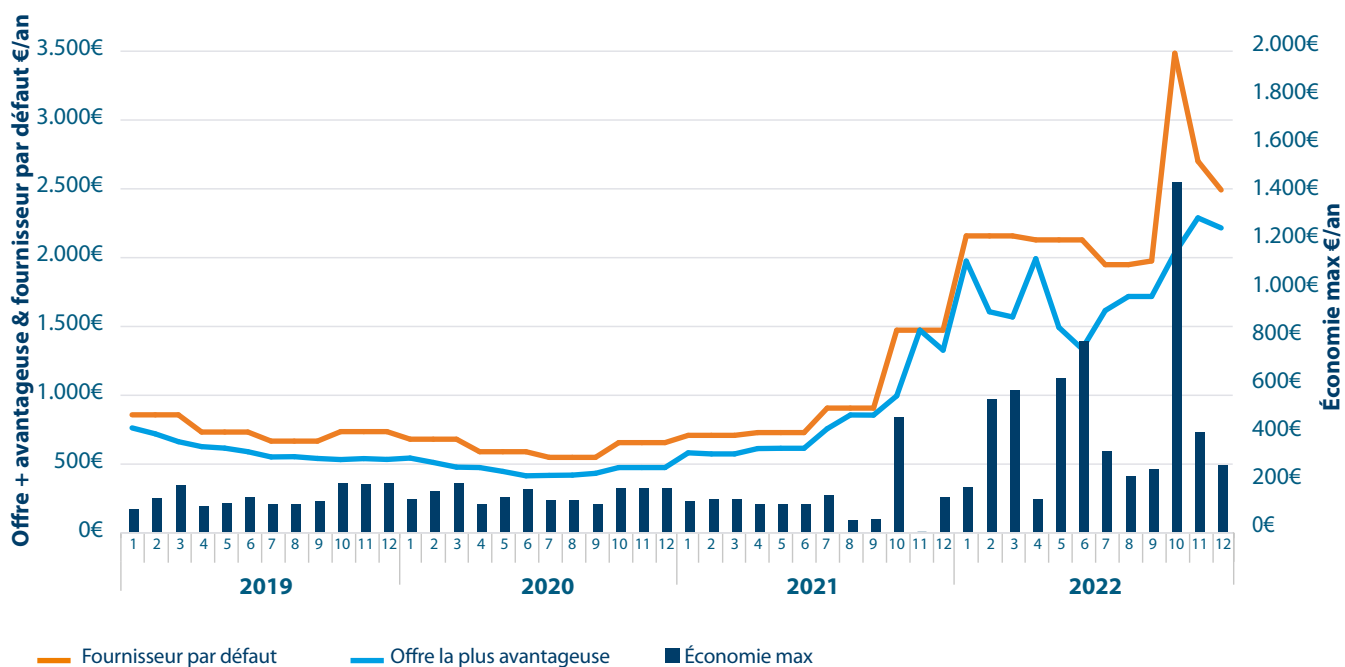
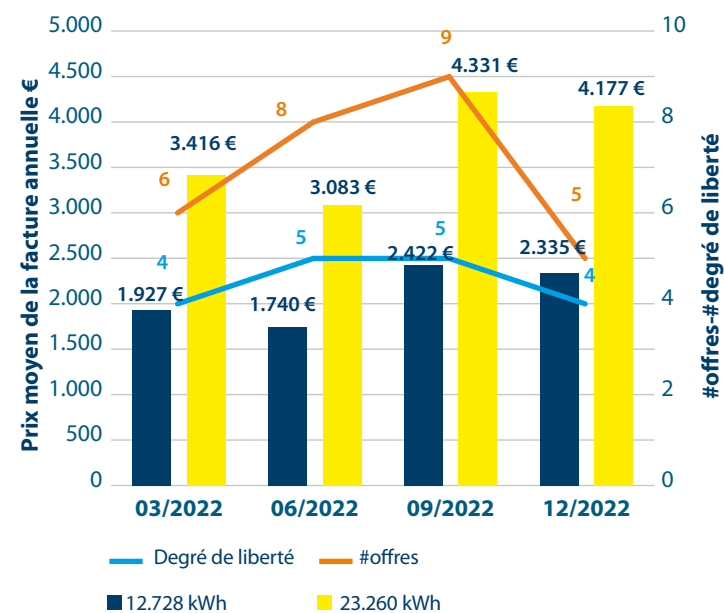


Figure 51 : Offre la plus avantageuse versus offre par défaut, gaz



Source : BRUSIM

Figure 52 : Évolution du prix moyen de la facture, gaz



Source : BRUSIM

1.2. LES TARIFS DE DISTRIBUTION

1.2.1 Distribution de l'électricité

Figure 53 : Décomposition tarif de distribution BT – Électricité 3 500 kWh - 2022

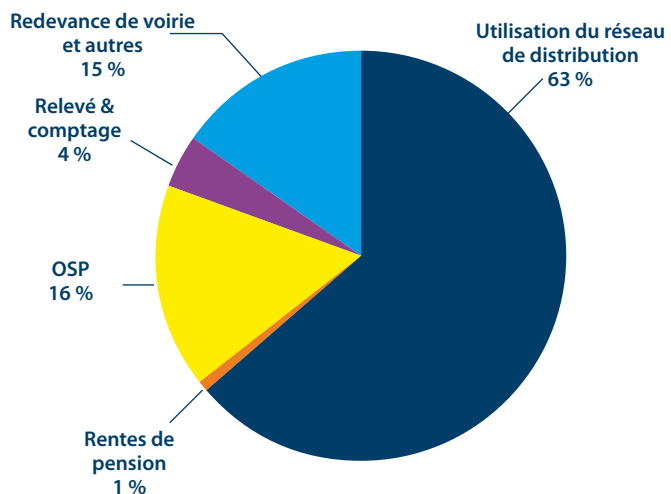


Tableau 17 : Évolution tarifs de distribution BT – Électricité 1 600 kWh + 1 900 kWh annuel

En euro HTVA (arrondi)	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Utilisation du réseau	135	142	151	156	157	156	163
Pensions non capitalisées	15	6	6	5	4	4	4
OSP	40	33	37	35	40	38	42
Comptage	12	12	13	13	10	10	10
Redevance de voirie et autres (ISOC...)	37	37	39	39	36	39	40
	239	230	245	248	247	247	258



ANNEXE 2 : ANNEXE SOCIALE

1.1. SYNTHÈSE DES MESURES DE PROTECTION PRISES PAR L'ÉTAT FÉDÉRAL

Il est opportun de rappeler toutes les protections mises en place par l'État fédéral pour le marché de l'énergie. Ces protections portent aussi bien sur des matières juridiques protégeant le consommateur, comme c'est le cas pour l'accord du « *consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz* » signé par les gros fournisseurs d'énergie, que sur la protection financière en permettant à certaines catégories de personnes de bénéficier du TSS (tarif social spécifique).

1.1.1 Accord du consommateur

Cet « accord du consommateur⁴³ » porte sur les pratiques commerciales loyales envers les consommateurs, et ce conformément aux dispositions de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur. La direction générale Contrôle et médiation du service public fédéral Économie, PME, Classes moyennes et Énergie veille à l'application correcte de cet accord et du code de conduite. Cet accord vise notamment à protéger les consommateurs contre d'éventuelles pratiques abusives ou informations trompeuses dans leurs relations avec les fournisseurs d'énergie.

Dans cette optique, l'accord a intégré un Code de bonne conduite pour la « vente hors établissement » et la « vente à distance ».

Les obligations du Code de bonne conduite s'imposent au fournisseur et à ses vendeurs éventuels en matière d'informations au consommateur et de conclusion de contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz.

1.1.2 Le tarif social spécifique

Le tarif social⁴⁴ pour le gaz naturel et/ou l'électricité existe depuis 2004. Il permet à certaines personnes physiques ou à certains ménages de bénéficier de tarifs réduits pour le gaz et/ou l'électricité. C'est la Commission de régulation de l'électricité et du gaz (CREG) qui est chargée de calculer, tous les six mois, le tarif social.

Ce tarif ne comprend pas de termes fixes et est exprimé en €/kWh.

Pour l'électricité, il existe trois tarifs sociaux, selon le type de compteur :

1. le simple tarif pour les compteurs mono-horaires ou le registre « heures pleines » des compteurs bi-horaires ;
2. le tarif « heures creuses » pour le compteur « de nuit » des compteurs bi-horaires ;
3. le tarif exclusif nuit uniquement pour le compteur « exclusif nuit ».

Tandis que pour le gaz naturel, il n'existe qu'un tarif social unique.

Le tarif social est octroyé à toute personne ou tout ménage qui appartient à l'une des catégories couvertes par la notion prévue par l'État fédéral de « clients protégés » résidentiels.

Il existe quatre catégories, réparties comme suit :

Catégorie 1 : une ou plusieurs personnes domiciliées à la même adresse reçoivent une allocation du CPAS (RIS) ; une aide sociale équivalente au RIS (étranger avec autorisation de séjour illimitée) ; une aide sociale partiellement ou entièrement prise en charge par l'État (voir articles 4 et 5 de la loi du 02/04/1965) ; une avance sur GRAPA ou sur un revenu garanti aux personnes âgées (RGPA), sur une allocation pour l'aide aux personnes âgées ou sur une allocation pour personne handicapée.

Catégorie 2 : une ou plusieurs personnes domiciliées à la même adresse reçoivent une allocation du SPF Sécurité sociale (allocation pour personne handicapée suite à une incapacité permanente de travail de 65 %. Attention, il ne s'agit pas ici d'une allocation provenant de la mutuelle ; allocation de remplacement de revenus ; allocation d'intégration ; allocation pour l'aide d'une tierce personne ; des allocations familiales supplémentaires pour les enfants souffrant d'une incapacité physique ou mentale d'au moins 66 %).

Catégorie 3 : une ou plusieurs personnes domiciliées à la même adresse reçoivent une allocation de l'Office national des pensions (GRAPA ; revenu garanti aux personnes âgées (RGPA) ; allocation d'aide aux personnes âgées ; allocation pour personne handicapée sur la base d'une incapacité permanente de travail d'au moins 65 % ; allocation pour l'aide d'une tierce personne).

Catégorie 4 : le locataire social dans un immeuble à appartements : ce logement doit être donné en location

43 L'accord du « consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz », 28/06/2017.

44 www.tarifsocial.economie.fgov.be

à des fins sociales par une société de logement social et le chauffage au gaz naturel doit être assuré par une installation collective.

Le tarif social ne s'applique pas aux :

- résidences secondaires ;
- communs des immeubles résidentiels ;
- clients professionnels ;
- clients occasionnels, raccordements provisoires.

Ce tarif est le même chez tous les fournisseurs d'énergie et les gestionnaires de réseau de distribution (GRD) qui ont l'obligation de fournir des clients « protégés », au sens fédéral.

Depuis le 1^{er} juillet 2009, le tarif social est en principe accordé automatiquement par les fournisseurs d'énergie aux clients qui font partie de l'une des trois premières catégories mentionnées ci-dessus. C'est le SPF Économie qui communique tous les trois mois aux fournisseurs d'énergie la liste des clients qui ont droit au tarif social, pour quels points de raccordement (contrats) et pour combien de temps.

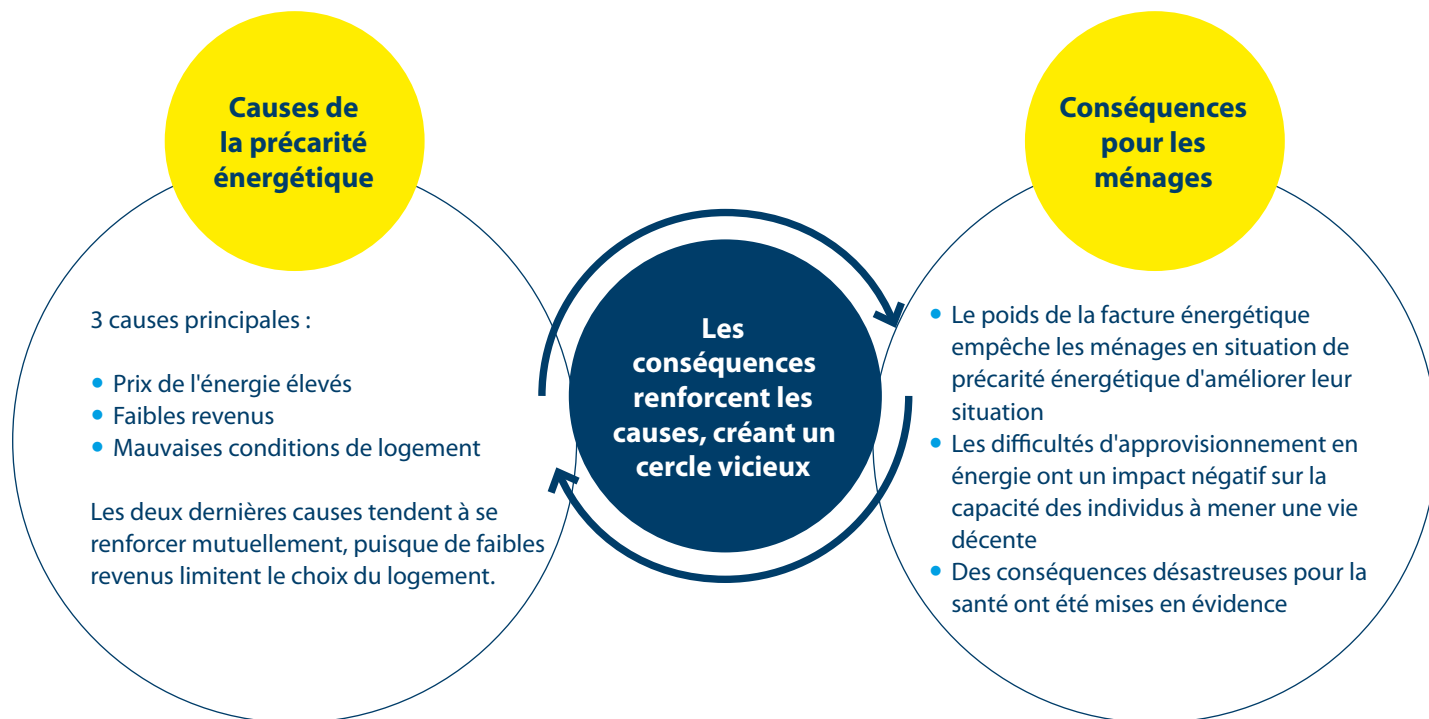
Pour la 4^{ème} catégorie (locataire social dans un immeuble à appartements), l'application du tarif social ne se fait pas automatiquement : le client qui souhaite en bénéficier doit donc en faire la demande auprès de son fournisseur en lui adressant une attestation provenant de son propriétaire/gestionnaire des logements sociaux.

En 2021, le tarif social a été élargi aux bénéficiaires de l'intervention majorée.

En 2022, 23 % des ménages résidentiels bruxellois bénéficiaient du tarif social⁴⁵.

1.2. LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE, UNE PROBLÉMATIQUE MAJEURE EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

1.2.1 Causes et conséquences



45 Source : CREG <https://www.creg.be/sites/default/files/assets/Prices/tableaubord.pdf>

1.2.2 Synthèse des mesures de protection en Région de Bruxelles-Capitale

Les ordonnances électricité⁴⁶ et gaz⁴⁷ ont été rédigées, puis amendées, en apportant une attention toute particulière à la protection des consommateurs. Cette démarche est le résultat d'un constat qui se décline en trois points :

- un constat historique : avant la libéralisation, la législation régissant le marché de l'énergie bruxellois attachait déjà une grande importance à la protection des consommateurs et plus particulièrement des consommateurs précarisés ;
- un constat socioéconomique : la Région de Bruxelles-Capitale, comme nous venons de le voir, se distingue des autres Régions du pays par un taux de précarité de sa population plus important ;
- un constat humaniste : l'accès à l'énergie est une condition indispensable au maintien d'une vie conforme aux critères de la dignité humaine.

Au niveau des **fournisseurs**, les axes clés sont les suivants :

- obligation de transparence des offres commerciales ;
- obligation pour le fournisseur de remettre une offre pour une durée de trois ans à tout client qui en fait la demande et n'a pas de dettes auprès du fournisseur en question ;
- procédure de récupération de créances encadrée : rappel, mise en demeure, etc. ;
- limitation des frais de recouvrement à 55 € par énergie et par procédure ;
- liberté pour le client de mettre un terme à son contrat moyennant un préavis d'un mois ;

- absence de caution si le client n'a pas de dettes ouvertes chez le fournisseur ;
- suspension du contrat pendant la période de protection régionale contre la coupure et reprise de l'alimentation du client à la fin de la protection.

Quant **au client**, ce dernier a comme obligation :

- de se lier avec un fournisseur commercial ;
- d'honorer ses factures.

Pour ce qui est du **distributeur**, l'ordonnance électricité a fixé en ses articles 24 et 24bis plusieurs missions de service public à caractère social :

- appel téléphonique (IUA) visant les clients en procédure de recouvrement auprès de leur fournisseur commercial ;
- fourniture d'électricité ou de gaz aux clients protégés et hivernaux ;
- fourniture garantie aux ménages ayant contracté une dette auprès de deux fournisseurs ;
- organisation d'un service de suivi de ces clients ;
- information générale des clients résidentiels.

De plus, le législateur a prévu d'autres dispositions générales, à savoir :

- interdiction de procéder à des coupures d'énergie durant la période hivernale qui s'étend du 1^{er} octobre au 31 mars ;
- possibilité de protéger le client bruxellois contre la coupure dès la première mise en demeure – cette protection peut être octroyée aux clients protégés (bruxellois) ;

- coupure effective du point d'alimentation uniquement suite à une décision du juge de paix.

Ces dispositions légales sont fondées sur le respect de la dignité humaine, **la prise en charge des ménages en difficultés financières auprès de leur fournisseur dès le début de l'endettement** ainsi que la simplification administrative et ce dans le cadre de l'octroi du statut de client protégé par BRUGEL et la canalisation d'abus du système client protégé.

1.2.2.1 Conditions d'octroi du statut de client protégé

Il y a lieu de distinguer, comme déjà évoqué ci-avant, la protection offerte au niveau fédéral et celle qu'offre la Région de Bruxelles-Capitale.

Les ordonnances gaz⁴⁸ et électricité⁴⁹ prévoient un renforcement du bénéfice du tarif social spécifique (TSS), tel qu'organisé par l'État fédéral, aux clients en défaut de paiement qui répondent à certaines conditions, et ce dès la mise en demeure.

Les ménages peuvent introduire leur demande directement au fournisseur de dernier ressort en adjoignant à celle-ci la preuve qu'ils répondent à l'une des conditions suivantes :

- bénéficiaire du tarif social spécifique (TSS) ;
- en procédure de médiation de dettes ;
- en procédure de règlement collectif de dettes ;
- bénéficiaire du statut BIM.

46 Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

47 Ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

48 Article 20quinquies de l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

49 Article 25septies de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

Il est également possible d'introduire une demande de statut de client protégé via :

- le CPAS de sa commune de résidence (l'octroi du statut se fait sur base d'une enquête sociale) ;
- BRUGEL (l'octroi du statut se fait sur base des revenus).

Le tarif social est généralement moins élevé que le tarif moyen proposé par les fournisseurs. Il est calculé et publié quatre fois par an par la CREG sur la base, pour la partie distribution, d'une moyenne des tarifs des GRD du pays et, pour la partie « commodity », de la moyenne des prix pratiqués par les fournisseurs.

1.2.2.1.1 Durée de la protection

Il est également utile de prendre conscience que, même si le statut de client protégé pouvait être assimilé à une protection passagère, elle est limitée à 5 ans. La durée moyenne en électricité est de plus de 2 ans et demi⁵⁰.

1.2.2.1.2 Les mécanismes de contrôle

L'ordonnance modificatrice de 2011 prévoyait aussi une disposition autorisant/encourageant SIBELGA à vérifier annuellement si les conditions d'octroi sont toujours d'application. Ces vérifications avaient déjà été demandées précédemment par BRUGEL. Depuis 2022, SIBELGA a obligation de vérifier les conditions d'octroi tous les deux ans.

1.2.2.1.3 Suivi et communication de l'état des plans de paiement

Après un premier avis en 2012 précisant la disposition de l'ordonnance modificatrice de 2011, et suite au constat que, ni les fournisseurs ni SIBELGA n'échangeaient efficacement les données prévues dans l'ordonnance⁵¹, BRUGEL a entamé en 2013 une consultation de ces acteurs. Cela a débouché en 2014 sur une décision de BRUGEL⁵² visant à fixer les modalités concrètes d'échange d'informations. En octobre 2014, la disposition relative au tarif maximum pour les clients ne respectant pas le plan de paiement de leur fournisseur commercial a ainsi été mise en œuvre.

1.2.2.1.4 Attitude des fournisseurs

Les fournisseurs sont également plus attentifs au suivi des plans de paiement et n'hésitent pas à poursuivre, via les sociétés de recouvrement ou en justice de paix, les clients durant la période de protection.

Résiliation d'un contrat régulé

Contrairement aux contrats ordinaires, les contrats d'énergie sont des contrats régulés par les dispositions bruxelloises.

C'est donc la loi spécialisée, notamment les ordonnances électricité et gaz et leurs arrêtés d'exécution, qui prévaut sur le droit commun (la règle générale).

Quand un fournisseur veut résilier un contrat d'énergie d'un client résidentiel pour cause de non-paiement, ce fournisseur

est obligé de respecter les dispositions prévues dans l'ordonnance (cf. l'article 25sexies, §4, de l'ordonnance). Cela implique que seul le juge de paix est compétent pour mettre fin à un contrat d'énergie pour cause de non-paiement.

Concrètement, le fournisseur a établi, en interne, un processus de résiliation de contrat qui correspond au schéma repris ci-après. Les délais liés à la procédure qui y sont mentionnés permettent au fournisseur d'établir une projection de « fin de contrat » du client et donc la fin de son alimentation.

1.2.2.2 Les clients protégés chez BRUGEL

1.2.2.2.1 Analyse de la procédure

L'arrêté du 4 octobre 2007, modifié par celui de 2012, précisait les conditions auxquelles devaient répondre les ménages qui demandaient une protection « client protégé » ainsi que la procédure que BRUGEL devait suivre dans le traitement des dossiers de demande.

Il dispose que le ménage consommateur d'électricité ou de gaz peut introduire une demande de statut de client protégé dès la réception de la mise en demeure envoyée par son fournisseur commercial pour défaut de paiement.⁵³

Les dispositions de l'arrêté prévoient également que le ménage candidat introduise sa demande de client protégé sur un formulaire prévu à cet effet, rédigé par BRUGEL et fourni par le fournisseur commercial avec la mise en demeure, ou que ce dernier peut informer le client sur les

⁵⁰ Données Sibelga

⁵¹ Art 25 octies § 7 et 8 de l'ordonnance électricité du 19 juillet 2001

⁵² Décision 20140509-14 relative à l'application de l'article 25 octies §7 et 8 de l'ordonnance électricité (applicable mutatis mutandis à l'article 20 sexies §7 et 8 de l'ordonnance gaz).

⁵³ Depuis janvier 2023 et suite à la crise des prix de l'énergie, une mesure d'exception prévoit que le dossier de demande peut être introduit sur simple rappel de la facture. Cette mesure a une durée d'un an et pourrait être prolongée au 31/12/2023.

manières d'obtenir ce formulaire. Ce formulaire est revu annuellement par BRUGEL.

Au niveau des documents à rassembler pour introduire sa demande, il faut fournir l'avertissement-extrait de rôle relatif aux revenus de l'année de référence et, pour chaque membre du ménage, une déclaration sur l'honneur signée et certifiée sincère mentionnant la composition de famille et l'absence de revenus ou la nature et les montants de tous les revenus non repris à l'avertissement-extrait de rôle et perçus au cours de l'année.

Pour pouvoir bénéficier du statut de client protégé, les revenus globalisés ne peuvent excéder, au cours du même exercice fiscal, la somme de 38 840 € pour un seul revenu dans le ménage et de 54 334 € pour plusieurs revenus dans le ménage. Ces montants varient selon le nombre de personnes à charges et sont indexés. L'indice pivot initial est celui du mois d'août 2007. Ces montants ont été modifiés en 2022.

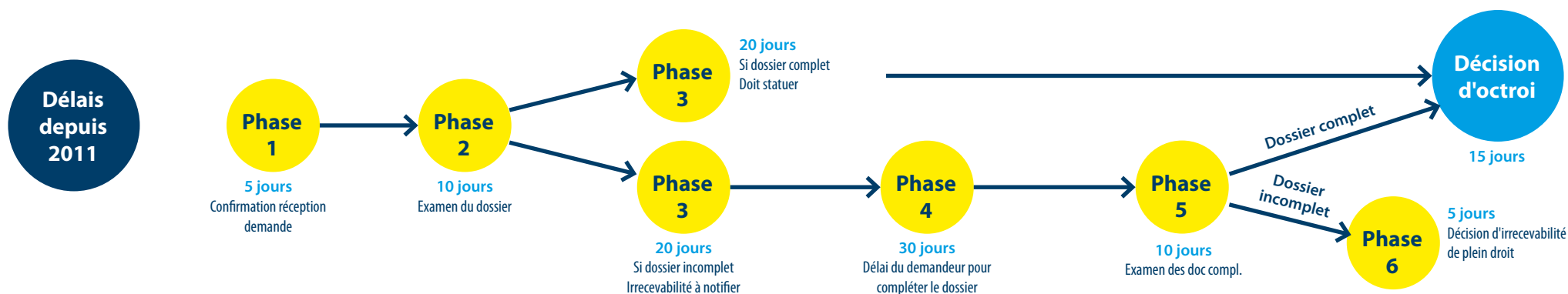
Concrètement, cela donne pour décembre 2022 les chiffres suivants :

Tableau 18 : Niveau de revenu selon la composition du ménage donnant accès au statut de client protégé au 31/12/2022

Nombre de personnes à charge	1 revenu ou moins dans le ménage	2 revenus ou plus dans le ménage
0	39.989	55.942
1	43.180	59.133
2	44.775	60.728
3	46.370	62.323
4	47.965	63.918
5	49.561	65.514
6	51.156	67.109

Source : BRUGEL

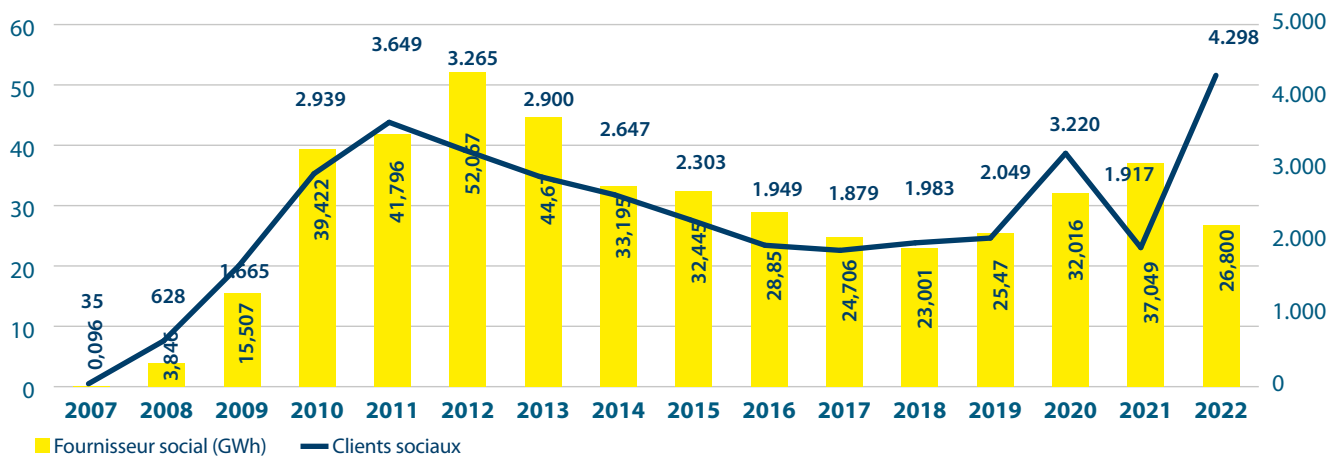
Figure 54 : Processus de suivi du dossier candidature client protégé BRUGEL



Le demandeur qui, suite à une invitation à compléter son dossier demande à être entendu par BRUGEL, est invité à se présenter en ses bureaux et, s'il le souhaite, être assisté par une personne de son choix.

Dans le cas présent, la procédure a aussi été simplifiée tant pour le demandeur que pour BRUGEL.

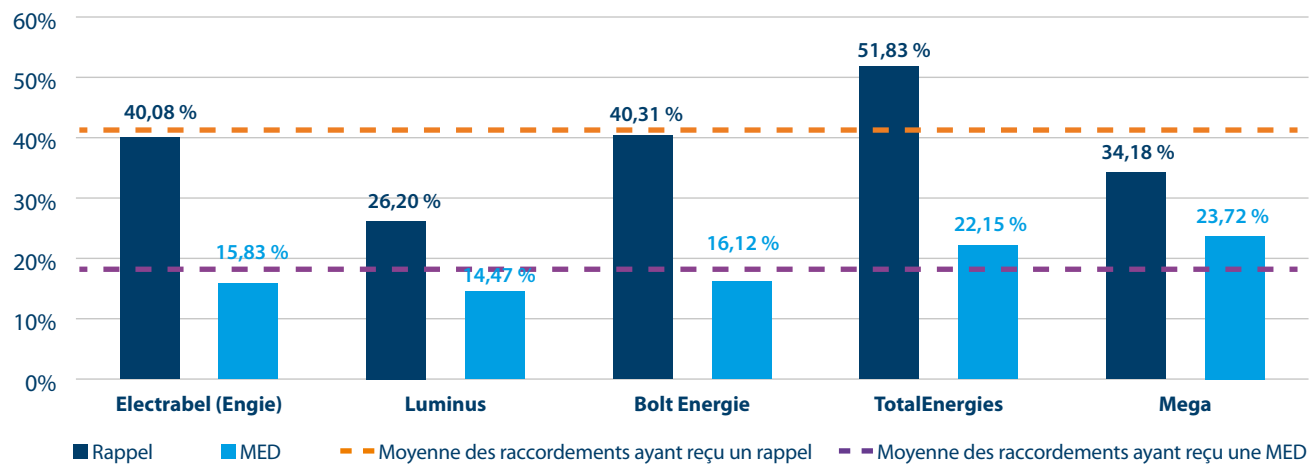
Figure 55 : Évolution fourniture sociale en gaz, 2007-2022



Source : BRUGEL



Figure 56 : Part de la clientèle résidentielle par fournisseur ayant reçu au moins un rappel/mise en demeure (MED) en gaz, 2022



Source : BRUGEL

Éditeurs responsables

K. Welch - E. Mannès - BRUGEL, av. des Arts, 46 - 1000 Bruxelles.

Concept et réalisation

www.inextremis.be

Photos

stock.adobe.com - BRUGEL

Dit thematisch verslag is eveneens beschikbaar in het Nederlands.

brugel ● ●

L'AUTORITÉ BRUXELLOISE DE RÉGULATION DANS LES DOMAINES
DE L'ÉLECTRICITÉ, DU GAZ ET DU CONTRÔLE DU PRIX DE L'EAU

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

www.brugel.brussels