



REGULERINGSKOMMISSIE VOOR ENERGIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

Advies

BRUGEL-ADVIES-20100924-96

Betreffende

Het verslag over de kwaliteit van de
elektriciteitsdiensten verleend door de
Brusselse distributienetbeheerder Sibelga

voor het jaar 2009

opgemaakt op grond van artikel 12 §4 en artikel 30bis §2 van
de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie
van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk
Gewest.

24 september 2010

Inhoudsopgave

| | | |
|-------|---|----|
| 0 | Juridische context | 3 |
| 1 | Context en voorgeschiedenis | 4 |
| 2 | Analyse en ontwikkeling | 5 |
| 2.1 | Structuur van het verslag | 5 |
| 2.2 | Profiel van het distributienet in het BHG | 5 |
| 2.3 | Evolutie van de kwaliteitsindicatoren..... | 7 |
| 2.3.1 | Kwaliteitsindicatoren voor het hoogspanningsnet | 8 |
| 2.3.2 | Kwaliteitsindicatoren voor het laagspanningsnet..... | 12 |
| 2.3.3 | Indicatoren voor de kwaliteit van de spanning..... | 13 |
| 2.3.4 | Indicatoren voor de dienstverlening..... | 14 |
| 2.3.5 | Verliezen op het net van de DNB..... | 15 |
| 3 | Conclusies..... | 15 |

Overzicht van de afbeeldingen

| | | |
|---------|---|----|
| Fig. 1. | Aantal onderbrekingen veroorzaakt door hoogspanningsdefecten | 9 |
| Fig. 2. | Aantal onderbrekingen per type hoogspanningsdefect..... | 9 |
| Fig. 3. | Opsplitsing van de onderbrekingen per type hoogspanningsdefect in 2009..... | 10 |
| Fig. 4. | Onbeschikbaarheid van de transformatorcabines voor HS/LS..... | 10 |
| Fig. 5. | Herstellingsduur van transformatorcabines voor HS/LS | 11 |
| Fig. 6. | Frequentie van de onderbrekingen van de transformatorcabines voor HS/LS | 12 |
| Fig. 7. | Aantal geregistreerde defecten op het laagspanningsnet..... | 13 |
| Fig. 8. | Aantal klachten betreffende de spanningskwaliteit | 14 |
| Fig. 9. | Opsplitsing van de terechte klachten per type storing | 14 |

Overzicht van de tabellen

| | | |
|----------|--|----|
| Tabel 1: | <i>Profiel van het distributienet in het BHG</i> | 6 |
| Tabel 2: | Verdeling van de transformatorcabines voor HS/LS tussen de DNB en de hoogspanningsgebruikers..... | 6 |
| Tabel 3: | Klachten betreffende de kwaliteit van de dienstverlening..... | 15 |

0 Juridische context

Artikel 12, §4 van de ordonnantie van 19 juli 2001, gewijzigd door artikel 32 van de ordonnantie van 14 december 2006 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna 'de elektriciteitsordonnantie' genoemd) voorziet het volgende:

'§ 4. Elk jaar dienen de netbeheerders de Commissie een reeks inlichtingen over te maken omtrent de infrastructuur en ouderdom van het net, de aard en het aantal defecten, het herstellingsgebied, het beleid op het vlak van bevoorrading en noodoproepen en een gedetailleerde schatting van de capaciteitsnoden.

Na advies van de Commissie, stelt de Regering de nadere regels met betrekking tot deze verplichting vast. Zij kan de netbeheerders eveneens de verplichting opleggen, de Commissie hun onderhoudsprogramma's te bezorgen, volgens nader te bepalen regels.'

Overeenkomstig bovengenoemd artikel van de elektriciteitsordonnantie, werd artikel 5 van het technisch reglement distributie elektriciteit als volgt opgesteld:

§1. De distributienetbeheerder stuurt de Dienst elk jaar vóór 1 mei een verslag, waarin hij de kwaliteit van zijn dienstverlening in het voorgaande kalenderjaar beschrijft.

§2. Dit verslag bevat een beschrijving van:

1° de frequentie en de gemiddelde duur van de onderbrekingen van de toegang tot zijn distributienet, evenals de totale jaarlijkse onderbrekingsduur gedurende het genoemde kalenderjaar. Deze informatie wordt afzonderlijk verstrekt voor laagspanning en hoogspanning. De gegevens mogen worden gepresenteerd op basis van de methode die nader is omschreven in het technische voorschrift van het SYNERGRID-document C10/14 met als titel 'Kwaliteitsindicatoren. Beschikbaarheid van de toegang tot het distributienet' of van alle andere voorschriften die ten minste gelijkwaardig zijn;

2° de naleving en de kwaliteitscriteria met betrekking tot de golfvorm van de spanning, zoals beschreven in hoofdstuk 2 en 3 van de norm NBN EN 50160;

3° de kwaliteit van de dienstverlening en in voorkomend geval de niet-nakoming van de verplichting voortvloeiende uit het onderhavige technisch reglement, met vermelding van de bijbehorende redenen.

§ 3. De distributienetbeheerder dient zicht te houden aan het rapporteringsmodel dat in voorkomend geval door de Dienst is opgesteld.

Op basis van deze artikels, heeft BRUGEL een rapporteringsmodel betreffende de kwaliteit van de dienstverlening van de Brusselse distributienetbeheerder (DNB) opgesteld (zie advies 20030821-64). In het kader van haar opdrachten vastgelegd in de elektriciteitsordonnantie, acht BRUGEL het aangewezen om jaarlijks haar advies te geven omtrent de evolutie van de kwaliteitsindicatoren aangehaald in de verslagen van de DNB.

Artikel 30bis, §2 1° en 2° van de elektriciteitsordonnantie, ingevoegd bij artikel 56 van de ordonnantie van 14 december 2006, stelt het volgende:

‘§2. De Commissie wordt bekleed met een opdracht tot verlening van advies aan de overheid over de organisatie en de werking van de gewestelijke energiemarkt enerzijds, en met een algemene opdracht van toezicht op en controle van de toepassing van de hiermee verband houdende ordonnanties en besluiten anderzijds.

De Commissie is belast met volgende opdrachten:

1° het geven van adviezen, studies of gemotiveerde beslissingen, en het indienen van voorstellen in de gevallen die voorzien zijn door deze ordonnantie en door de bovenbedoelde ordonnantie van 1 april 2004 of hun uitvoeringsbesluiten;

2° op eigen initiatief of op vraag van de Minister of de Regering, het uitvoeren van onderzoeken en studies betreffende de elektriciteits- en gasmarkt’.

I Context en voorgeschiedenis

In haar advies 20080821-64 had BRUGEL, op basis van de bovenvermelde artikels, een rapporteringsmodel voorgesteld betreffende de kwaliteit van de dienstverlening van de distributienetbeheerder. Dit rapport werd voorafgaandelijk aan de DNB overgemaakt ter raadpleging, waarbij deze laatste opmerkingen kon formuleren.

Sinds 21 augustus 2008, de publicatiedatum van het advies 20080821-64 van BRUGEL, heeft de DNB jaarlijks een kwaliteitsrapport betreffende zijn dienstverlening ingediend, gebaseerd op het door BRUGEL vastgestelde model.

Na ontvangst door BRUGEL van het kwaliteitsrapport betreffende de dienstverlening voor 2009, werden er voorafgaand aan de analyse van dit rapport verschillende vergaderingen en gesprekken georganiseerd met de DNB. Hierna volgt een chronologisch overzicht van de verschillende gesprekken.

- Het kwaliteitsrapport dienstverlening van de DNB voor 2009 werd op 30 april 2010 verstuurd naar BRUGEL.
- Op 18 mei 2010, vroeg BRUGEL om de DNB te kunnen ontmoeten teneinde de inhoud van diens kwaliteitsrapport over de dienstverlening voor 2009 te bespreken. Tijdens een hiertoe door de DNB georganiseerde vergadering, heeft BRUGEL nadere toelichting gekregen omtrent de vragen die het rapport in kwestie oproept.
- Op vraag van BRUGEL, werd op 18 juni 2010 een tweede vergadering met de DNB gehouden om te praten over de door de DNB ingezette middelen ter optimalisatie van het beheer van zijn net en ter verhoging van de kwaliteitsbewaking van de bevoorrading die gebeurt via zijn net. De door BRUGEL ontvangen antwoorden en informatie zijn opgenomen in onderhavig advies.

Daarnaast waren er ook telefonische gesprekken met de DNB, tijdens dewelke bijkomende informatie omtrent het kwaliteitsrapport werd verstrekt.

2 Analyse en ontwikkeling

2.1 Structuur van het verslag

Het verslag over de kwaliteit van de dienstverlening van de DNB voor het jaar 2009 werd op dezelfde wijze opgesteld als zijn rapport voor 2008. Dit rapport bevat de

verschillende gegevenstabellen zoals vastgelegd in het rapporteringsmodel van BRUGEL, en kan worden opgesplitst in vijf delen.

- Deel I geeft een beeld van het profiel van het distributienet voor LS¹ en HS² van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (BHG) voor het betrokken exploitatiejaar 'A-I'.
- In deel 2, verschaft de DNB de gegevens betreffende de onderbrekingen (gepland en accidenteel) van de toegang tot zijn hoogspanningsnet. Het betreft de kwaliteitsindicatoren voor de bevoorrading die enkel van toepassing zijn op het hoogspanningsnet van de DNB.
- Deel 3 heeft betrekking op de kwaliteit van de golfvorm van de spanning geleverd voor het laag- en hoogspanningsnet van de DNB. De gehanteerde indicator bestaat uit het aantal klachten per type vastgestelde storing.
- In deel 4, een overzicht van de verschillende soorten klachten van de gebruikers, ontvangen door de DNB, betreffende de kwaliteit van zijn prestaties geleverd tijdens het jaar 2009.
- Het laatste deel bestaat uit een overzicht van de verliezen in het net dat door de DNB beheerd wordt.

De in dit rapport verstrekte informatie is niet voorzien van commentaar. De DNB verstrekt doorgaans meer toelichtingen tijdens de voorlegging van zijn investeringsplan ter goedkeuring door de Regering.

2.2 Profiel van het distributienet in het BHG

Het profiel van het distributienet (LS en HS) in het BHG wordt weergegeven in tabel I. Het is de bedoeling een algemeen beeld te geven van de omvang en de dichtheid van het net. Dit maakt het mogelijk om de relevantie van de gebruikte kwaliteitsindicatoren in te schatten.

¹ LS: Laagspanning (230 V of 400 V)

² HS: Hoogspanning (11kV, 6,6kV of 5kV)

Tabel 1: *Profiel van het distributienet in het BHG*

* foutief aantal hoogspanningsklanten: dit aantal moet gelijk zijn aan het aantal klantencabines

| | | Aantal gebruikers | Aantal gebruikers (%) | Netto afgenomen energie (MWh) |
|-----------|------------------------|--------------------------|------------------------------|--------------------------------------|
| LS | Situatie op 01/01/2010 | 606.305 | 99.64 | 2.583.246 |
| | Situatie op 01/01/2009 | 599.505 | 99.64 | 2.216.000 |
| HS | Situatie op 01/01/2010 | 2.935 | 100 | 2.758.796 |
| | Situatie op 01/01/2009 | 3046* | 100 | 3.093.268 |

Deze tabel geeft weer dat het Brusselse distributienet een zeer groot aantal gebruikers (> 600.000 netgebruikers) op een beperkt geografisch gebied van stroom voorziet. Bovendien is het laag- en hoogspanningsnet grotendeels ondergronds aangelegd. Slechts een zeer klein gedeelte (< 0,46 %) van het laagspanningsnet wordt nog gevoed door bovengrondse leidingen.

Globaal genomen, zijn er geen wezenlijke verschillen ten opzichte van vorig jaar. De totale via het net van de DNB geleverde hoeveelheid energie blijft stabiel, ongeacht het feit dat de verdeling van het verbruik tussen laag- en hoogspanningsklanten van jaar tot jaar verschilt. De vastgestelde verschillen worden verklaard door het feit dat bepaalde klantencabines verkeerdelijk werden meegerekend als hoogspanningsklanten. Hun aantal werd inderdaad op 1 januari 2009 berekend op 3046 in plaats van 2874.

De elektriciteitsdistributie in het BHG verloopt hoofdzakelijk vanuit 46 afnamepunten op het gewestelijk transmissienet naar de verschillende netcabines en gebruikerscabines voor HS (6087 HS-cabines in totaal) alvorens stroom te leveren aan het geheel van de laagspanningsklanten. Tabel 2 toont de verdeling van de HS-cabines die aangesloten zijn op het Brussels distributienet.

Tabel 2: *Verdeling van de transformatorcabines voor HS/LS tussen de DNB en de hoogspanningsgebruikers*

| | Aantal transformatorcabines HS/LS | | Totaal aantal cabines |
|------------------------|--|------|------------------------------|
| | Klantencabines HS | DNB | |
| Situatie op 01/01/2010 | 2935 | 3152 | 6087 |
| Situatie op 01/01/2009 | 2874 | 3152 | 6026 |

Hieruit blijkt dat het merendeel van de gebruikers van het distributienet in het BHG (606305 laagspanningsgebruikers in totaal) bevoorrad wordt via de 3152 HS-cabines van de DNB. Dat betekent een gemiddelde van 192 gebruikers per cabine. Om het aantal

laagspanningsgebruikers te verminderen dat getroffen kan worden door een incident in een HS-cabine, zijn deze cabines aangesloten op een lus voor de alternatieve bevoorrading van getroffen laagspanningsgebruikers.

Naast de gevolgen van incidenten op het niveau van de HS-cabines, kunnen laagspanningsgebruikers ook getroffen worden door pannes op het laagspanningsnet waarop ze zijn aangesloten. Normaal gesproken zal het aantal laagspanningsincidenten hoger liggen, hoewel ieder incident doorgaans slechts een beperkt aantal eindgebruikers zal treffen.

2.3 Evolutie van de kwaliteitsindicatoren

Overeenkomstig het door BRUGEL opgestelde rapporteringsmodel betreffende de kwaliteit van de dienstverlening (zie advies 200808211-64), bevat het rapport van de DNB de bekomen resultaten van de kwaliteitsindicatoren die worden gebruikt in het BHG.

De vijfjaarlijkse investeringsplannen, die elk jaar worden voorgelegd en aangepast door de DNB, vermelden eveneens de kwaliteitsindicatoren die gebruikt worden in het BHG. Het betreft in hoofdzaak de indicatoren betreffende de continuïteit van de bevoorrading, de kwaliteit van de golf van de geleverde spanning en de kwaliteit van de dienstverlening aan gebruikers aangesloten op zijn laag- en hoogspanningsnet.

- **Indicatoren betreffende de continuïteit van de bevoorrading**

Voor wat betreft de continuïteit van de bevoorrading, en rekening houdend met de specifieke kenmerken van de laag- en hoogspanningsdistributienetten in het BHG, maakt het rapporteringsmodel van BRUGEL een onderscheid tussen de indicatoren van de twee netten.

Zo hanteert de DNB voor het hoogspanningsnet drie kwaliteitsindicatoren om de betrouwbaarheid van het distributienet te meten. Het gaat om:

- **de onbeschikbaarheid:** vertegenwoordigt de jaarlijkse gemiddelde onderbrekingsduur of panne van een netcabine. De waarde van de onbeschikbaarheid is de gemeten som van de onderbrekingsduur van alle cabines gedeeld door het totale aantal netcabines,
- **de frequentie van de onderbrekingen:** het betreft het jaarlijks aantal onderbrekingen van een netcabine gedeeld door het totaal aantal netcabines,
- **de herstellingsduur:** vertegenwoordigt de gemiddelde duur van de onderbrekingen; deze wordt berekend door de geschatte som van de onderbrekingsduur van alle cabines te delen door het aantal onderbrekingen.

Deze indicatoren worden berekend volgens de voorschriften Synergrid C10-I4 voor onderbrekingen van meer dan 3 minuten. Er wordt uiteraard een onderscheid gemaakt voor onderbrekingen ten gevolge van incidenten op het hoogspanningsnet en geplande onderbrekingen.

Met betrekking tot de exploitatie van zijn laagspanningsnet, hanteert de DNB de volgende kwaliteitsindicatoren voor de bevoorrading:

- het totale aantal laagspanningsdefecten,
- de gemiddelde herstellingsduur per incident,

- en het maximumpercentage onderbrekingen voor pannes van zeer lange duur (meer dan 6 uur).

- **Indicatoren voor de kwaliteit van de spanning**

Deze indicatoren hebben betrekking op korte onderbrekingen van minder dan 3 minuten die beschouwd worden als een probleem inzake de kwaliteit van de geleverde spanning, zoals de andere storingen in rekening gebracht door de DNB: spanningsdips, harmonische vervorming, flickering, enz.

De spanningskwaliteit wordt gemeten op verschillende punten van het net door middel van 54 meetinstrumenten van het type Qwave. De gebruikte indicator voor het evalueren van deze spanningskwaliteit blijft echter het aantal ontvangen klachten van klanten voor zowel het laag- als het hoogspanningsnet. Het is tijdens de behandeling van deze klachten dat de conformiteit van de spanningskwaliteit aan de geldende norm EN 50160 wordt bevestigd.

Op verzoek van de klanten worden er ook draagbare Qwave-apparaten ingezet om langdurige of ogenblikkelijke metingen uit te voeren teneinde de kwaliteit van de golfvorm van de geleverde spanning te controleren. Indien er spanningsafwijkingen worden gedetecteerd, worden er afdoende acties ondernomen op kosten van de DNB indien deze vraag gerechtvaardigd is.

- **Indicatoren inzake dienstverlening**

Het betreft de dienstverlening inzake de uitvoering van de opdrachten zoals bepaald in het technisch reglement van het distributienet in het BHG. De door de DNB gebruikte kwaliteitsindicator wordt gekwantificeerd aan de hand van het aantal klachten en/of informatieaanvragen van gebruikers in betreffende deze opdrachten.

Daarnaast verschaft de indicator voor jaarlijkse netverliezen een beeld van de ouderdom van het net, en kan als dusdanig beschouwd worden als een kwaliteitsindicator, ook al is het geen afspiegeling van de kwaliteit van de bevoorrading.

2.3.1 Kwaliteitsindicatoren voor het hoogspanningsnet

Zoals eerder uiteengezet, hangen de waarden van de indicatoren betreffende de onbeschikbaarheid, de frequentie van de onderbrekingen en de herstelduur in grote mate af van het aantal cabines dat is aangesloten op het elektriciteitsnet van de DNB. Figuur 1-6 toont de evolutie van de betrouwbaarheidsindicatoren sinds 2004.

- **Aantal onderbrekingen**

Figuur 1 toont het aantal niet-geplande onderbrekingen geregistreerd op de transformatorcabines voor HS/LS die toebehoren aan de DNB. De vermelde cijfers tonen aan dat dit aantal sinds 2007 relatief stabiel is gebleven bij een vrijwel ongewijzigd aantal netcabines.

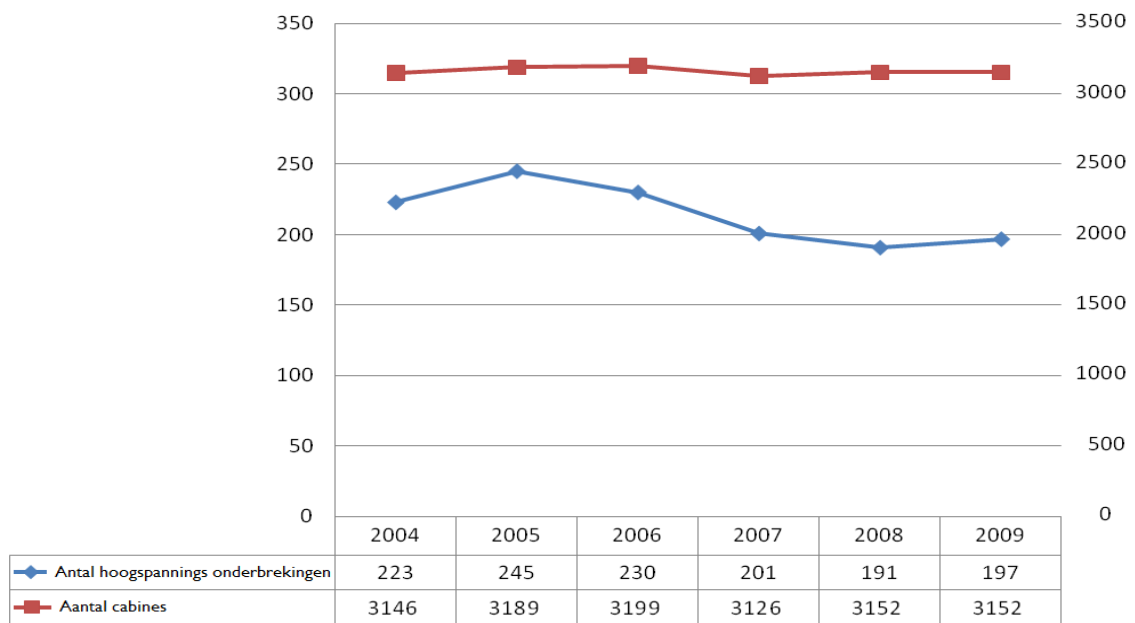


Fig. 1. Aantal onderbrekingen veroorzaakt door hoogspanningsdefecten

Figuur 2 toont de verdeling van deze onderbrekingen in functie van de uitrusting van het net dat verantwoordelijk is voor de veroorzaakte defecten. De vermelde cijfers tonen aan dat sinds 2004, het merendeel van de onderbrekingen het gevolg is van een defect aan een kabel. Deze vaststelling is nog markanter voor het jaar 2009, zoals weergegeven in figuur 3. Om die reden heeft de DNB modellen uitgewerkt waarmee hij de toestand van zijn kabels kan controleren en die als basis dienen voor zijn beleid inzake de vervanging van het net. Modellen voor de raming van het aantal defecten per ouderdomsklasse en per kabelsoort worden inderdaad gebruikt om het budget vrij te maken voor de vervanging van defecte kabels.

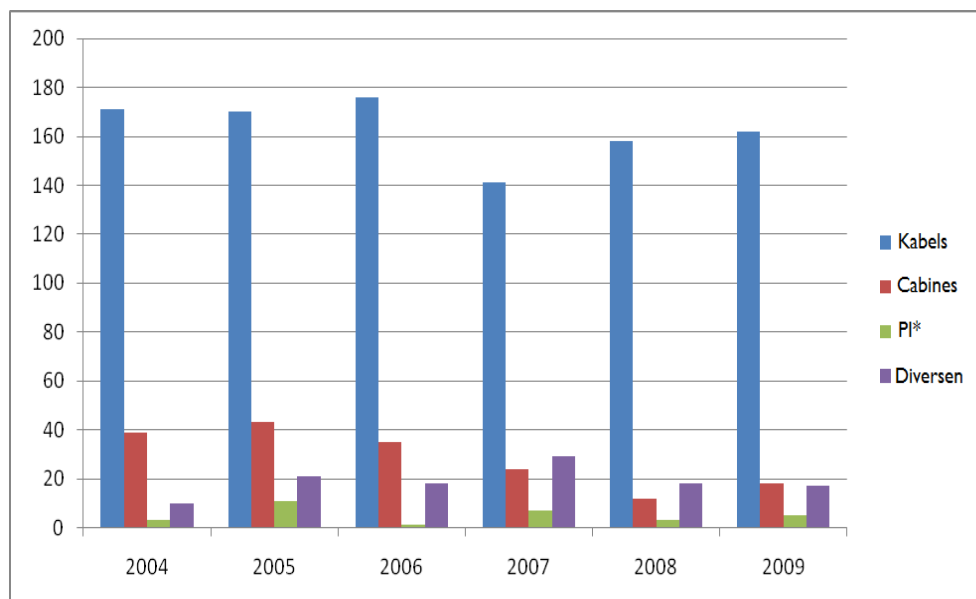


Fig. 2. Aantal onderbrekingen per type hoogspanningsdefect

Niettemin is het nog erg vroeg om de onderlinge samenhang tussen het vervangingsbeleid inzake kabels en het aantal geregistreerde defecten te evalueren. Dit aantal neemt sinds 2007 echter wel lichtjes toe, terwijl de andere defecten in de afgelopen drie jaar eerder zijn afgenomen.

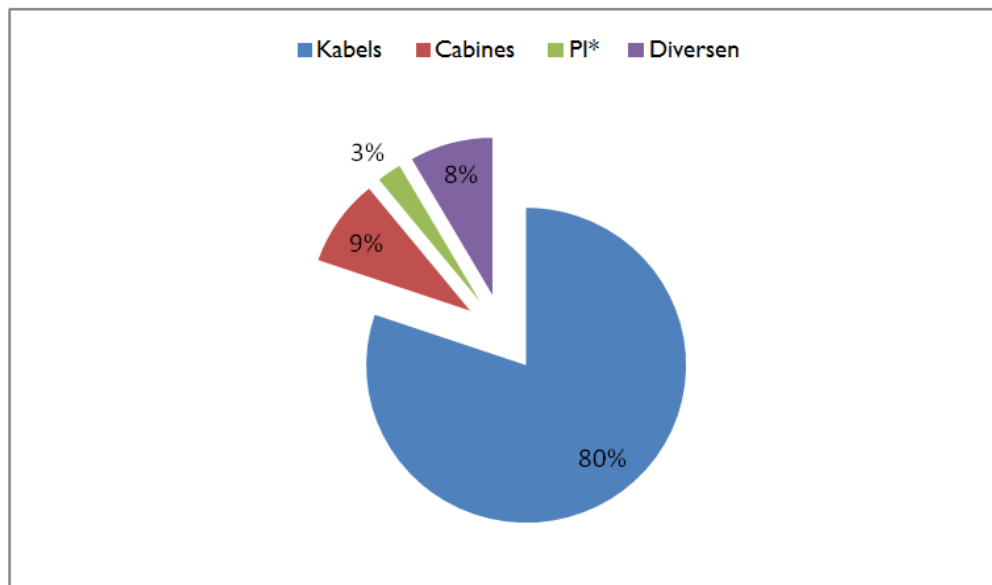


Fig.3. Opsplitsing van de onderbrekingen per type hoogspanningsdefect in 2009

*: verbindingspunt van het hoogspanningsnet

• Waarden van de kwaliteitsindicatoren voor HS

Wat betreft de onbeschikbaarheid van het hoogspanningsnet, stelt de DNB zich tot doel de onbeschikbaarheid van de cabines die op het net zijn aangesloten, te beperken tot minder dan 20 minuten. Dit blijkt, volgens figuur 4, het geval te zijn in de voorbije drie jaar.

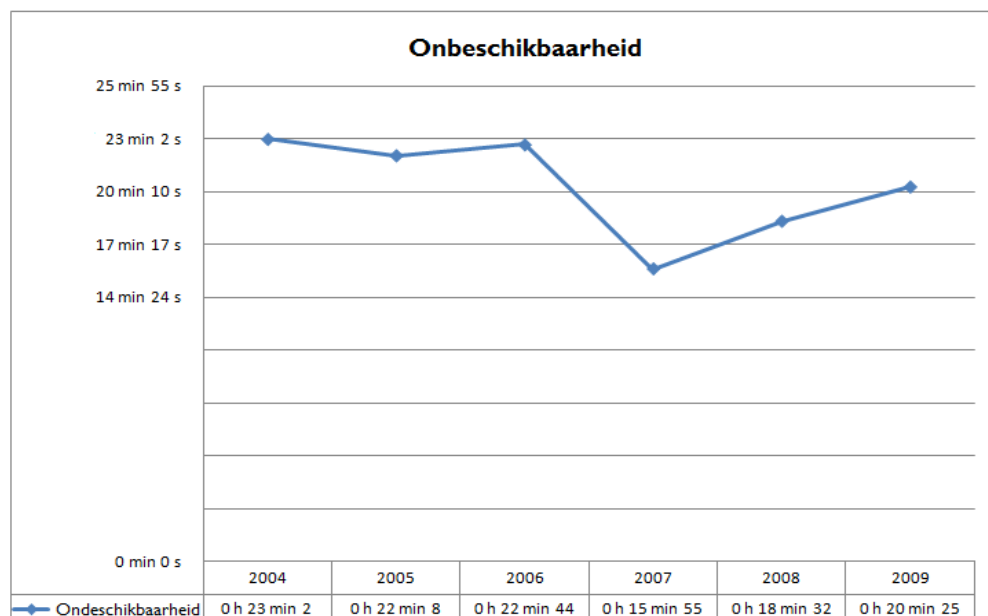


Fig. 4. Onbeschikbaarheid van de transformatorcabines voor HS/LS

Anderzijds, maakt deze afbeelding duidelijk dat de onbeschikbaarheid van het hoogspanningsnet sinds 2007 eerder in stijgende lijn gaat. Dit is deels te verklaren door het wisselende aantal incidenten dat sinds 2007 geleid heeft tot het volledig wegvallen van de bevoorrading van een verbindingspunt. Dit aantal is gestegen van 3 in 2008 tot 5 in 2009 (zie figuur 2).

De gemiddelde onderbrekingsduur, zoals afgebeeld in figuur 5, volgt dezelfde tendens aangezien de onbeschikbaarheid sterk is toegenomen en het aantal onderbrekingen licht is gestegen (zie figuur 1).

Verder kon de impact van de motorisering van de cabines op de kwaliteit van het net niet gemeten worden, onder meer omdat het aantal cabines (558 geteld in 2009) beperkt is in vergelijking met het totale aantal cabines (6013). Het aantal gemotoriseerde netcabines moet immers een zekere kritische omvang bereiken alvorens het nut ervan met betrekking tot het verminderen van de onbeschikbaarheid van de cabines kan gemeten worden.

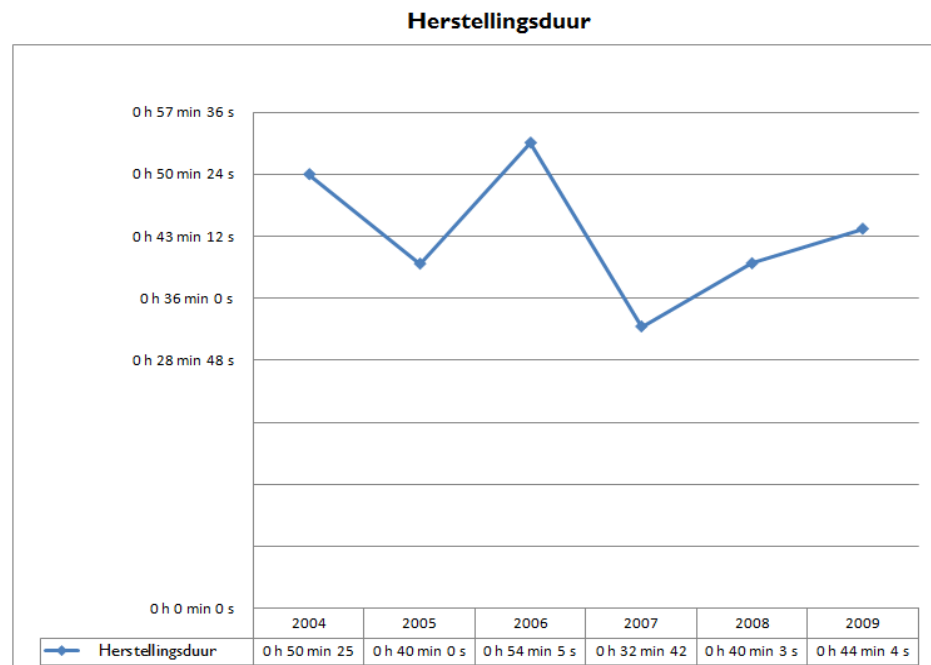


Fig. 5. Herstellingsduur van transformatorcabines voor HS/LS

De stabiliteit van de onderbrekingsfrequentie opgetekend sinds 2008 is het gevolg van de relatieve stabiliteit van het aantal incidenten (191 in plaats van 197) gerelateerd aan het ongewijzigde aantal netcabines.

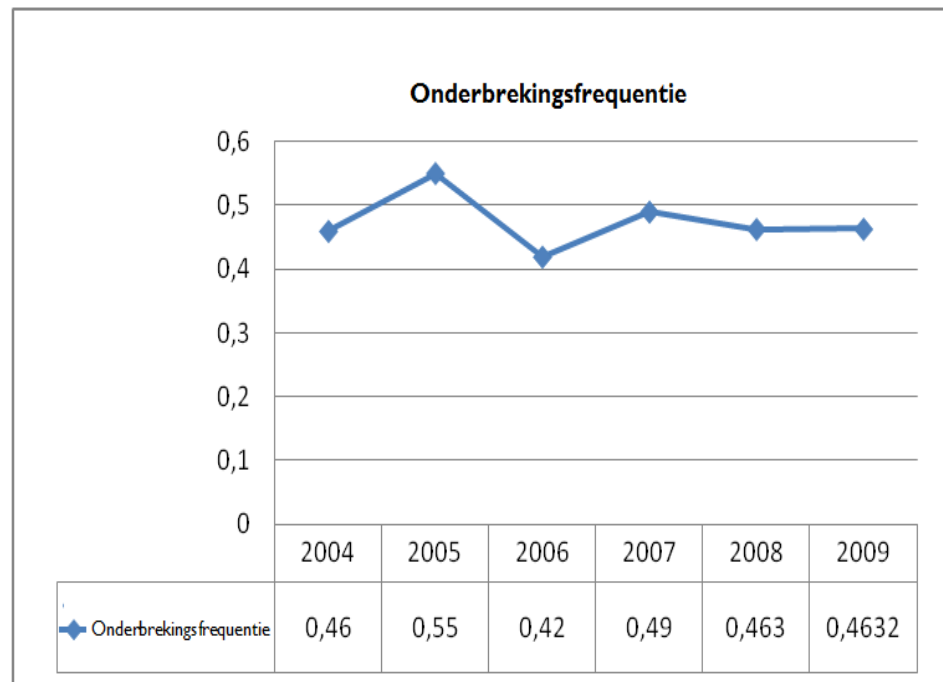


Fig. 6. Frequentie van de onderbrekingen van de transformatorcabines voor HS/LS

2.3.2 Kwaliteitsindicatoren voor het laagspanningsnet

Zoals eerder toegelicht, hanteert de DNB voor de exploitatie van zijn laagspanningsnet het aantal laagspanningsdefecten, de gemiddelde hersteldingsduur per incident en het maximum onderbrekingspercentage voor pannes van lange duur (meer dan 6 uur) als indicatoren voor de kwaliteit van zijn dienstverlening. Deze pannes hebben betrekking op complexe situaties (meervoudige storingen, moeilijk toegankelijke kabels, ecologische problemen, ...) die echter niet zo uitzonderlijk zijn in het BHG.

- **Waarden van de kwaliteitsindicatoren voor laagspanning**

Zoals aangetoond in figuur 7, daalt het aantal laagspanningsdefecten geleidelijk sinds 2005, met een lichte stijging in 2009. Het is momenteel nog te voorbarig om een verband te leggen tussen deze tendens en het vervangingsbeleid voor laagspanningskabels.

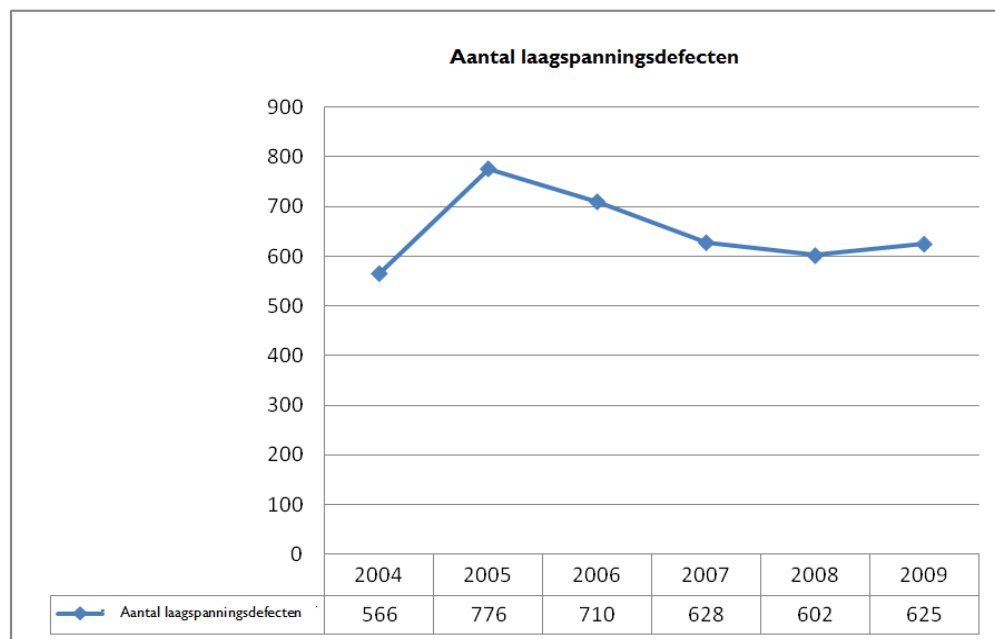


Fig. 7. Aantal geregistreerde defecten op het laagspanningsnet

In 2008, werd 94 % van de pannes volledig verholpen binnen een tijdsbestek van minder dan of gelijk aan 6 uur. In 2009 stelde de DNB zich tot doel dit kwaliteitsniveau te handhaven, wat ook het geval lijkt te zijn voor dit jaar.

Wat de gemiddelde hersteldingsduur per laagspanningsincident betreft, zijn er pas vanaf 2007 gegevens beschikbaar dankzij de ingebruikneming van een nieuwe informaticatoepassing. De interne doelstelling van de DNB voor 2008 was 180 minuten, terwijl het behaalde resultaat 165 minuten bedroeg.

Bijgevolg heeft de DNB zijn doelstelling aangepast om deze terug te brengen naar een tijdsbestek van 150 tot 170 minuten. De in 2009 behaalde resultaten bevestigen deze tendens en de gemiddelde hersteldingsduur per laagspanningsincident bedraagt momenteel 150 minuten.

2.3.3 Indicatoren voor de kwaliteit van de spanning

De kwaliteit van de golfvorm van de geleverde spanning op het Brusselse distributienet wordt gecontroleerd op basis van het aantal informatieaanvragen of ontvangen klachten. Figuur 8 toont het aantal klachten of informatieaanvragen die door de DNB werden ontvangen betreffende de kwaliteit van de door zijn net geleverde spanning.

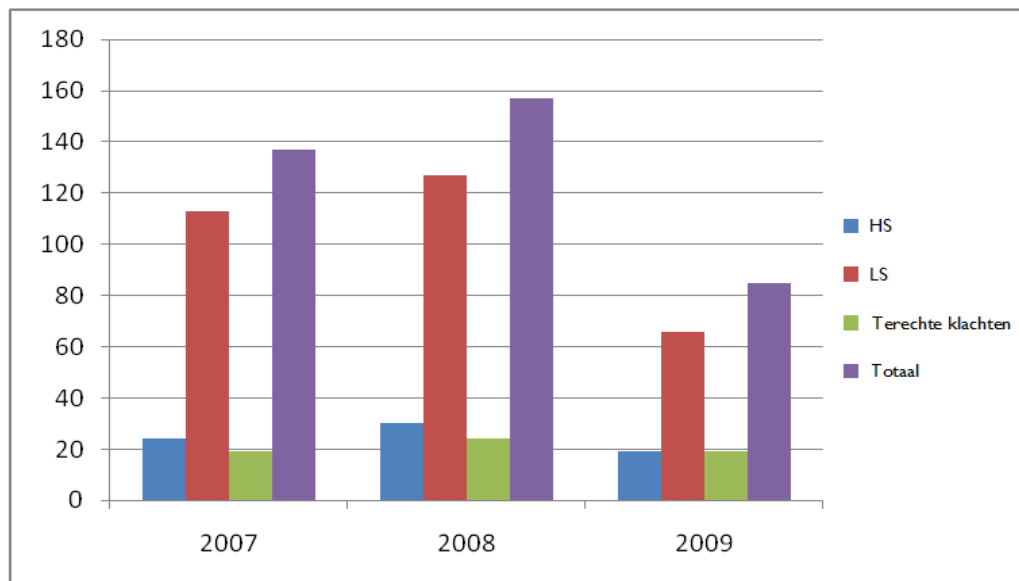


Fig.8. Aantal klachten betreffende de spanningskwaliteit

Hieruit blijkt dat het totale aantal klachten hieromtrent in 2009 aanzienlijk is gedaald, zowel bij gebruikers van het hoogspanningsnet als bij gebruikers van het laagspanningsnet. Het aantal terechte klachten blijft daarentegen redelijk stabiel en betreft hoofdzakelijk de gebruikers van het hoogspanningsnet, in het bijzonder omwille van problemen van spanningsdips of van korte onderbrekingen in de bevoorrading (< 3 minuten).

Figuur 9 illustreert het overzicht van de problemen in verband met korte onderbrekingen of kortstondige spanningsdalingen in de afgelopen 3 jaar.

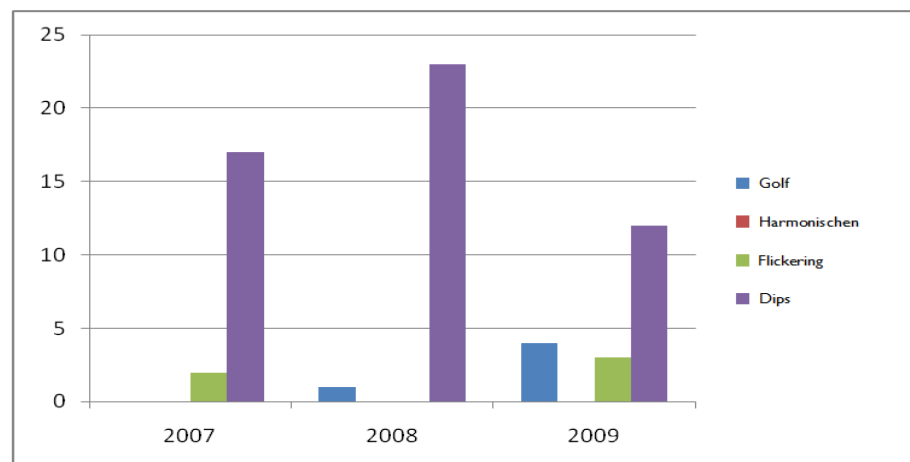


Fig. 9. Opsplitsing van de terechte klachten per type storing

2.3.4 Indicatoren voor de dienstverlening

Overeenkomstig het kwaliteitsrapporteringsmodel opgesteld door BRUGEL, maakt het rapport van de DNB eveneens melding van opgevolgde kwaliteitsindicatoren betreffende zijn dienstverlening of zijn opdrachten, vermeld in het technisch reglement van zijn elektriciteitsnet. Rekening houdend met het aantal gebruikers dat is aangesloten op het

distributienet in het BHG, lijkt het aantal klachten over het niet naleven van de wettelijke termijnen heel beperkt, ook al blijft het totale aantal klachten betreffende de andere diensten van de DNB stabiel op een relatief hoog niveau.

Tabel 3: Klachten betreffende de kwaliteit van de dienstverlening

| | | 2008 | 2009 |
|---|--------------------|------|------|
| Klachten betreffende het niet naleven van de wettelijke termijnen | Ontvangen klachten | - | 54 |
| | Terechte klachten | 0 | 17 |
| Andere klachten | | 1264 | 1117 |

2.3.5 Verliezen op het net van de DNB

Netverliezen kunnen gedefinieerd worden als het verschil tussen enerzijds de geïnjecteerde elektriciteit door andere netten die aangesloten zijn op het net van het DNB en door de gedecentraliseerde producenten, en anderzijds de gemeten waarden op alle afnamepunten in het net. Voor 2009 worden de relatieve netverliezen van de DNB geraamd op 2,30 % van de verdeelde energiehoeveelheid (zie Tabel I van dit advies), een lichte daling ten opzichte van het jaar 2008 tijdens hetwelk een verlies van 2,96 % werd geregistreerd.

3 Conclusies

Overeenkomstig het rapporteringsmodel betreffende de kwaliteit van de dienstverlening door de distributienetbeheerder, opgesteld door BRUGEL voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op basis van artikel 12, §4 van de elektriciteitsordonnantie, heeft BRUGEL een analyse gemaakt van het rapport van de DNB over de kwaliteit van zijn dienstverlening in 2009.

De belangrijkste elementen van deze analyse zijn:

- **De inachtneming van het rapporteringsmodel van BRUGEL**

De gebruikte gegevenstabellen in het rapport van de DNB over de kwaliteit van zijn dienstverlening voor 2009 beantwoorden aan deze die werden bepaald in het door BRUGEL opgestelde rapporteringsmodel. De DNB geeft doorgaans bijkomende toelichting over zijn resultaten op het vlak van de betrouwbaarheid en de kwaliteit van zijn hoog- en laagspanningsnet in de investeringsplannen die hij jaarlijks ter goedkeuring aan de Regering voorlegt. Het verdient daarom aanbeveling om deze toelichtingen op te nemen in het rapport over de kwaliteit van de dienstverlening, en enkel een vermelding van de beoogde doelstellingen en de hiertoe ingezette middelen in het investeringsplan te behouden.

- **De kwaliteit van de continuïteit van de elektriciteitsbevoorrading**

De bekomen resultaten tonen aan dat de kwaliteitsindicatoren voor de bevoorrading van het hoogspannings- (HS) en laagspanningsnet (LS) beantwoorden aan de door de DNB gestelde doelstellingen. Immers, voor het hoogspanningsnet was het een streefdoel van de DNB om de onbeschikbaarheid van de cabines die zijn aangesloten op het net te beperken tot minder dan 20 minuten, wat sinds 2007 het geval lijkt te zijn, ook al wordt deze drempel door de in 2009 opgemeten waarden zeer licht overschreden met 25 seconden (20 minuten en 25 seconden).

De doelstelling om de kwaliteit van de bevoorrading voor het laagspanningsnet ten minste op het geregistreerde niveau van de voorbije drie jaar te houden, wordt gehaald, aangezien de gemiddelde duur per laagspanningsincident werd teruggebracht naar 150 minuten, zijnde net niveau van het lage tijdsbestek van de streefwaarde (tussen 150 en 170 minuten) en meer dan 94 % van de pannes volledig werd verholpen binnen een tijdsbestek van 6 uur of minder.

Verder blijft het interessant om de beoordeling van de DNB van zijn eigen prestaties te meten aan de hand van de betrouwbaarheid van de bevoorrading aan de gebruikers die zijn aangesloten op het elektriciteitsnet. Om die reden is het belangrijk dat de DNB zijn eigen evaluatie geeft van de behaalde resultaten.

* *

*