

REGULERINGSKOMMISSIE VOOR ENERGIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

Advies

BRUGEL-Advies-20120907-149

betreffende het:

**Verslag over de kwaliteit van de
dienstverlening van de
Elektriciteitsdistributienetbeheerder
in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest**

voor het jaar 2011

Opgesteld op basis van de artikelen 12 en 30bis van de
ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van
de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

7 september 2012

Inhoudsopgave

1	Juridische grondslag	3
2	Voorafgaande uiteenzetting en voorgeschiedenis	4
3	Analyse en ontwikkeling	5
3.1	Structuur van het verslag	5
3.2	Profiel van het distributienet in het BHG	5
3.2.1	Evolutie van de kwaliteitsindicatoren	7
3.2.2	Indicatoren van de continuïteit van de bevoorrading voor het HS-net:	8
3.2.3	Indicatoren van de continuïteit van de bevoorrading voor het LS-net	12
3.2.4	Indicatoren van de kwaliteit van de spanning	13
3.2.5	Indicatoren van dienstverlening	14
3.2.6	Verliezen op het net van de DNB	15
3.3	Schadevergoedingsregeling	15
3.3.1	Aantal aanvragen tot schadevergoeding ingediend in 2011	16
3.3.2	Wettelijke bepalingen waarop de aanvragen tot schadevergoeding betrekking hebben ..	16
4	Conclusies	18

Lijst van de illustraties

Figuur 1: Aantal onderbrekingen door HS-defecten en de verdeling ervan volgens de oorzaak van deze defecten. (* : koppelpunt van het HS-net)	9
Figuur 2: verdeling van de onderbrekingen volgens de oorzaak van de HS-defecten in 2011	9
Figuur 3: Onbeschikbaarheid van de HS-/LS-transformatiecabinen	10
Figuur 4: herstellingsduur van de HS-/LS-transformatiecabinen	11
Figuur 5: frequentie van de onderbrekingen van de HS-/LS-transformatiecabinen	12
Figuur 6: aantal op het LS-net geregistreerde defecten en interventies	12
Figuur 7: aantal klachten met betrekking tot de kwaliteit van de spanning	13
Figuur 8: verdeling van de gerechtvaardigde klachten per type van storing	14
Figuur 10: Wettelijke bepalingen waarop de ingediende aanvragen tot schadevergoeding betrekking hebben	17

Lijst van de tabellen

Tabel 1: verdeling van de afnemers van het net per spanningsniveau	6
Tabel 2: verdeling van de HS-/LS-transformatiecabinen tussen SIBELGA en de HS-gebruikers	6
Tabel 3: klachten over de kwaliteit van de dienstverlening	14
Tabel 4: Aanvragen tot schadevergoeding	16

I Juridische grondslag

Artikel 12, § 4 van de ordonnantie van 19 juli 2001, gewijzigd door artikel 13 van de ordonnantie van 20 juli 2011 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna 'electriciteitsordonnantie') luidt als volgt:

“§ 4. Vóór 15 mei van elk jaar dienen de netbeheerders Brugel, elk voor wat hen betreft, een verslag over te maken waarin ze de kwaliteit van hun dienstverlening tijdens het voorgaande kalenderjaar beschrijven.

Dit verslag bevat ten minste de volgende gegevens:

- 1° het aantal, de frequentie en de gemiddelde duur van de onderbrekingen van de toegang tot het net;*
- 2° de aard van de defecten en de lijst van de dringende tussenkomsten;*
- 3° de naleving van de kwaliteitscriteria met betrekking tot de vorm van de spanningsgolf, zoals beschreven in norm NBN EN 5016;*
- 4° de termijnen voor de klachtenbehandeling en het beheer van de noodoproepen;*
- 5° de termijnen voor aansluiting en herstelling.*

De nadere regels betreffende deze verplichting kunnen worden vastgesteld door Brugel die de netbeheerders eveneens de verplichting kan opleggen om haar hun onderhoudsprogramma's te bezorgen.”

BRUGEL heeft op basis van dit artikel een rapporteringsmodel over de kwaliteit van de dienstverlening van de Brusselse distributienetbeheerder (DNB) opgesteld (zie advies 20080821-64).

Bovendien voegt artikel 32 novies, § 3 van de electriciteitsordonnantie, ingevoegd door artikel 60 van de ordonnantie van 20 juli 2011, een nieuwe bepaling toe betreffende de schadevergoedingsaanvragen die werden ontvangen tijdens het jaar waarop het verslag betreffende de kwaliteit van de dienstverlening betrekking heeft. Dit artikel luidt als volgt:

“§ 3. [...] Vóór 15 mei van ieder jaar maken de netbeheerders een verslag over aan Brugel dat de staat opmaakt van het aantal aanvragen tot schadevergoeding die gestoeld zijn op de artikelen 32bis tot 32quinquies in de loop van het afgelopen jaar, alsook van het vervolg dat daaraan werd gegeven, dat ze bij het in artikel 12, § 4 van deze ordonnantie bedoelde verslag voegen.”

In het kader van haar opdrachten die door de electriciteitsordonnantie worden vastgesteld, acht BRUGEL het opportuun om jaarlijks haar advies te geven over de kwaliteitsindicatoren die in de verslagen van de DNB worden vermeld.

Artikel 30bis §2 1° en 2° van de electriciteitsordonnantie, ingevoegd door artikel 56 van de ordonnantie van 14 december 2006 en gewijzigd door de artikelen 2 en 49 van de ordonnantie van 20 juli 2011, luidt immers als volgt:

“§ 2. Brugel 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.

Brugel is belast met de 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 haar uitvoeringsbesluiten;
2° op eigen initiatief of op vraag van de Minister of de Regering, het uitvoeren van onderzoeken en studies of het geven van adviezen, betreffende de elektriciteits- en gasmarkt.”

2 Voorafgaande uiteenzetting en voorgeschiedenis

Elk jaar moet de distributienetbeheerder (SIBELGA) aan BRUGEL een verslag sturen waarin hij de kwaliteit van zijn dienstverlening in het voorgaande kalenderjaar beschrijft. De modaliteiten van deze verplichting werden, in overleg met SIBELGA, door BRUGEL omschreven.

Sinds 21 augustus 2008, de datum van publicatie van het advies 20080821-64 van BRUGEL over het rapporteringsmodel betreffende de kwaliteit van de dienstverlening van de DNB, heeft SIBELGA haar verslag jaarlijks bezorgd overeenkomstig het stramien van dat model.

Op 23 juli 2010 had BRUGEL op basis van de hierboven vermelde artikelen (zie paragraaf 1 van dit advies) het eerste advies uitgebracht over het verslag betreffende de kwaliteit van de dienstverlening van SIBELGA. In dit advies (Advies-20100723-96) had BRUGEL de wens uitgedrukt dat voor de volgende verslagen commentaren zouden worden opgenomen om de beoordeling van SIBELGA te meten van haar eigen prestaties op het gebied van betrouwbaarheid van de bevoorrading van de gebruikers die op haar elektriciteitsnet zijn aangesloten.

In haar verslag over de kwaliteit van de dienstverlening voor het jaar 2011 heeft SIBELGA haar eigen beoordeling van de behaalde resultaten opgenomen.

In overeenstemming met de ordonnantie van 20 juli 2011, heeft SIBELGA tevens aan BRUGEL een eerste rapport overgemaakt betreffende de schadevergoedingsregeling.

Het opstellen van het onderhavige advies is voorafgegaan door meerdere uitwisselingen met SIBELGA die hierna in chronologische volgorde worden samengevat.

- Het verslag over de kwaliteit van de dienstverlening van SIBELGA voor 2011 werd overeenkomstig de reglementering ontvangen vóór 15 mei 2012.
- Tijdens een door SIBELGA georganiseerde vergadering heeft BRUGEL verduidelijkingen gekregen over de vragen die waren gerezen op basis van de gegevens over de kwaliteit van de dienstverlening voor 2011.

De antwoorden en de informatie die BRUGEL heeft ontvangen, werden in het onderhavige advies opgenomen.

3 Analyse en ontwikkeling

3.1 Structuur van het verslag

Het verslag over de kwaliteit van de dienstverlening van SIBELGA voor het jaar 2011 bestaat uit de weergave van de verschillende gegevenstabellen, zoals ze worden gedefinieerd in het rapporteringsmodel van BRUGEL. Net als vorig jaar, werd gebruik gemaakt van commentaren om de beoordeling van SIBELGA voor te stellen van haar eigen prestaties inzake de betrouwbaarheid van de bevoorrading van de afnemers die op haar elektriciteitsnet zijn aangesloten, . Dit verslag is aldus ingedeeld in vijf delen en een bijlage.

- Deel 1 geeft een beeld van het profiel van het LS¹ en HS² -distributienet van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (BHG) voor het betrokken exploitatiejaar '2011'.
- In deel 2 geeft SIBELGA de behaalde resultaten weer voor de indicatoren van de kwaliteit van de elektriciteitsbevoorrading van haar HS-net.
- Deel 3 is gewijd aan de kwaliteit van de golfvorm van de spanning die wordt geleverd voor de LS- en HS-netten van SIBELGA. De gebruikte indicator is het aantal klachten per type van vastgestelde storing.
- In deel 4 wordt een overzicht gegeven van de verschillende types van klachten van de afnemers met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening van SIBELGA tijdens het jaar 2011.
- Het laatste deel gaat over het overzicht van de verliezen in het door SIBELGA beheerde net.

De bijlage bij dit verslag bevat de verschillende commentaren bij de resultaten die voor het jaar 2011 werden behaald.

Een 2^e verslag betreffende de schadevergoedingsregeling werd eveneens bij het verslag over de kwaliteit van de dienstverlening van SIBELGA gevoegd.

3.2 Profiel van het distributienet in het BHG

De distributie van elektriciteit in het BHG gebeurt hoofdzakelijk vanuit 45 afdelingspunten van het gewestelijk transmissienet naar de verschillende HS-cabines, die toebehoren aan SIBELGA en aan de HS-afnemers, voordat de LS-afnemers worden bevoorraad.

Onderstaande tabel geeft de verdeling weer van de afnemers per spanningsniveau waarop ze zijn aangesloten.

¹ BT: laagspanning (230V of 400V)

² HT: hoogspanning (11kV, 6,6kV of 5kV)

Tabel 1: verdeling van de afnemers van het net per spanningsniveau

	Netto afgenomen energie (MWh)	Aantal afnemers
HS	2.645.554	2.876
LS	2.441.415	617.502

Bron: SIBELGA

Uit deze tabel blijkt dat het Brusselse distributienet een heel groot aantal afnemers bevoorraadt (620.378 zonder onderscheid naar type van afnemer) op een beperkte geografische oppervlakte. De totale op het net van SIBELGA verdeelde energie bedraagt momenteel 5,087 TWh. Meer dan de helft van deze energie wordt verbruikt door de HS-afnemers, terwijl het in totaal maar om 2.876 afnemers gaat. Hieruit volgt dat minder dan de helft van de in Brussel verdeelde energie wordt verbruikt door de zeer grote meerderheid van de afnemers (99,54% in totaal) die zijn aangesloten op het Brusselse distributienet.

Tabel 2 geeft de verdeling weer van de HS-transformatiecabines die zijn aangesloten op het Brusselse distributienet.

Tabel 2: verdeling van de HS-/LS-transformatiecabines tussen SIBELGA en de HS-gebruikers

	Aantal HS-/LS transformatiecabines		Totaal aantal cabines
	HS-gebruikers	SIBELGA	
Beeld op 01/01/2012	2866	3117	5983
Beeld op 01/01/2011	2859	3139	5.998
Beeld op 01/01/2010	2861	3152	6.013

Bron: SIBELGA

Hieruit volgt dat 99,54% van de gebruikers van het distributienet in het BHG worden bevoorraadt door 3117 cabines die toebehoren aan SIBELGA. Dat is een gemiddelde van 198 gebruikers per cabine. Om het aantal LS-gebruikers te verminderen die kunnen worden getroffen door een incident in een HS-cabine, zijn deze cabines in een lus aangesloten om bevoorradingsalternatieven te bieden aan de betrokken LS-gebruikers.

De LS-gebruikers kunnen bovendien worden getroffen door een uitval op het LS-net waarop ze zijn aangesloten. Wetende dat het LS-net veel dichter is dan het HS-net, is het aantal incidenten op het

LS-net uiteraard veel hoger dan het aantal incidenten dat zich op het HS-net voordoet, zelfs al treft elk LS-incident slechts een beperkt aantal eindgebruikers.

3.2.1 Evolutie van de kwaliteitsindicatoren

Net als voor het voorgaande jaar, heeft SIBELGA, overeenkomstig het door BRUGEL opgestelde model (zie advies BRUGEL-ADVIES-20080821-64), in haar verslag over de kwaliteit van de dienstverlening voor het jaar 2011, de behaalde resultaten voorgesteld voor de kwaliteitsindicatoren die in het BHG worden gebruikt.

Het betreft de kwaliteitsindicatoren met betrekking tot de continuïteit van de elektriciteitsbevoorrading op haar HS- en LS-netten, de golfvorm van de geleverde spanning en de dienstverlening die wordt aangeboden aan de verschillende gebruikers van het net van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

- **Indicatoren van de continuïteit van de bevoorrading op het HS-net:**

Voor de continuïteit van de bevoorrading op haar hoogspanningselektriciteitsnet, maakt SIBELGA gebruik van drie kwaliteitsindicatoren die worden beoordeeld volgens de Synergrid C10-14-voorschriften voor de meer dan 3 minuten durende en ongeplande onderbrekingen. Ook de door SIBELGA geplande onderbrekingen worden beoordeeld op basis van dezelfde indicatoren.

Die indicatoren zijn:

- **de onbeschikbaarheid:** deze indicator geeft de jaarlijkse gemiddelde onderbrekingsduur weer van een HS-/LS-transformatiecabine. De waarde van de onbeschikbaarheid wordt verkregen door de geraamde som van de onderbrekingstijden van alle cabines te delen door het totaal aantal op het HS-net aangesloten cabines;
- **de frequentie van de onderbrekingen:** dit is het jaarlijks gemiddelde aantal onderbrekingen van een HS-/LS-transformatiecabine gedeeld door het totaal aantal op het HS-net aangesloten cabines;
- **de herstelduur:** staat voor de gemiddelde duur van de onderbrekingen. Deze duur wordt berekend door de geraamde som van de onderbrekingsduur van alle cabines te delen door het totaal aantal onderbrekingen die op het HS-net werden geregistreerd.

- **Indicatoren van de continuïteit van de bevoorrading op het LS-net:**

De indicatoren van de continuïteit van de bevoorrading die SIBELGA gebruikt voor haar LS-net zijn:

- het totale aantal LS-defecten;
- de gemiddelde herstelduur per incident;
- en het maximum percentage onderbrekingen voor de stroomuitval van heel lange duur (meer dan 6 uur).

- **Indicatoren van de kwaliteit van de spanning:**

Deze indicatoren hebben betrekking op de anomalieën, volgens de Europese norm EN50160, van de golfvorm van de door SIBELGA geleverde spanning: kortstondige spanningsdalingen, harmonische spanningen, flickering, enz.

Aangezien de golfvorm van de geleverde spanning niet in real time en op alle punten van het net wordt gemeten, wordt de beoordeling van deze kwaliteit beperkt tot het aantal klachten dat werd ontvangen van de op het HS- en LS-net aangesloten gebruikers. Bij de behandeling van deze klachten wordt de overeenstemming van de kwaliteit van de spanning met de geldende norm EN 50160 niettemin getest via een recorder van het type QWave die op het aansluitingspunt van de gebruiker-indiener van de klacht wordt geplaatst.

Deze toestellen kunnen langdurige of kortstondige registraties uitvoeren ter controle van de kwaliteit van de golfvorm van de geleverde spanning. In geval van anomalieën die verband houden met de spanning op het aansluitingspunt, wordt passende actie ondernomen op kosten van SIBELGA.

- **Indicatoren van de dienstverlening:**

Het betreft de dienstverlening die verband houdt met de uitvoering van de opdrachten die worden opgelegd door het technisch reglement van het distributienet in het BHG. Deze indicator wordt beoordeeld volgens het aantal klachten en/of vragen van de gebruikers tot het bekomen van informatie met betrekking tot de uitvoering van deze opdrachten. Het gaat hoofdzakelijk om klachten ten gevolge van het niet naleven van de reglementaire termijnen (aansluiting, toegang tot het net, starten van de werkzaamheden, enz.).

3.2.2 Indicatoren van de continuïteit van de bevoorrading voor het HS-net:

Zoals eerder vermeld, wordt de continuïteit van de bevoorrading op het HS-net van SIBELGA beoordeeld door de indicatoren van onbeschikbaarheid, van frequentie van de onderbrekingen en van de herstelduur. Hierna volgen de waarden van deze indicatoren sinds 2004.

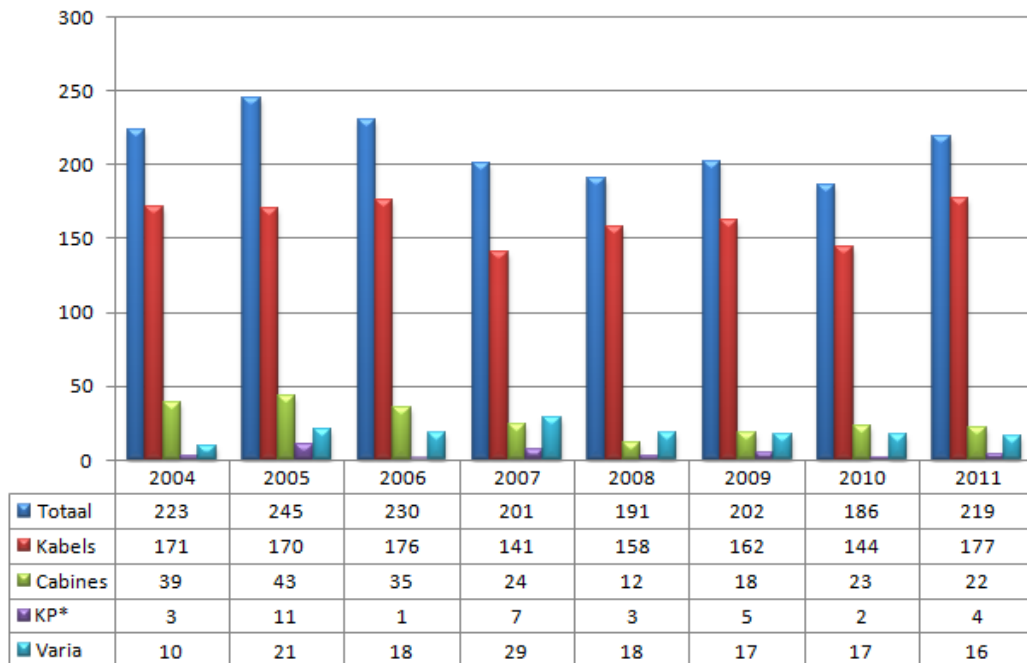
- **Aantal onderbrekingen op het HS-net:**

Figuur 1 geeft het aantal ongeplande onderbrekingen weer die werden geregistreerd voor de HS-/LS-transformatiecabinen die op het Brusselse distributienet zijn aangesloten. De weergegeven cijfers wijzen op een stijging van de onderbrekingen in 2011 ten opzichte van het jaar 2010 (van 186 tot 219). Dit wordt verklaard door de toename van het aantal onderbrekingen die worden veroorzaakt door een kabeldefect (van 144 tot 177).

Er dient echter te worden opgemerkt dat deze waarde ook rekening houdt met defecten als gevolg van kabelbreuken die door derden of door weersomstandigheden werden veroorzaakt. Er wordt een stijging van 54% van het aantal van dit type defecten vastgesteld tussen 2010 en 2011.

Er wordt ook een toename vastgesteld van het aantal onderbrekingen als gevolg van kabeldefecten

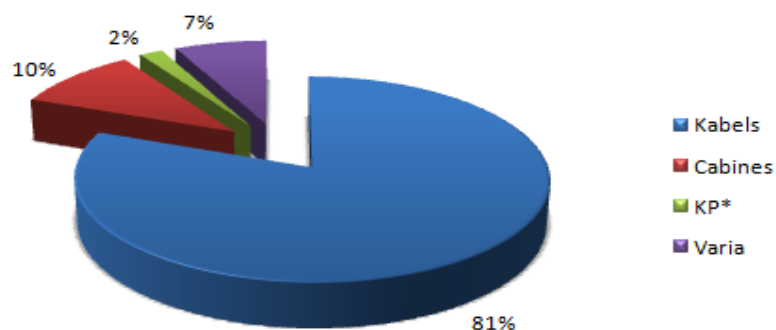
die niet door een derde werden veroorzaakt. SIBELGA houdt de evolutie van het aantal van dit type defecten in het oog en zal maatregelen nemen als deze trend aanhoudt.



Figuur 1: Aantal onderbrekingen door HS-defecten en de verdeling ervan volgens de oorzaak van deze defecten. (* : koppelpunt van het HS-net)

Figuur 1 geeft ook de verdeling van deze onderbrekingen weer volgens de oorzaak van de defecten die op het HS-net werden geregistreerd. De cijfers tonen aan dat sinds 2004 de meeste onderbrekingen veroorzaakt werden door een defect aan een kabel.

Figuur 2 geeft deze verdeling weer voor 2011.

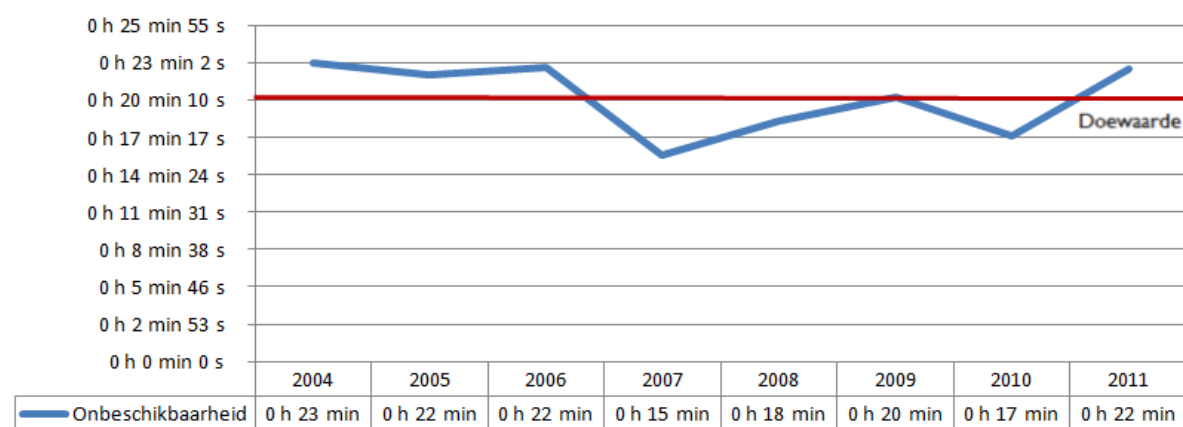


Figuur 2: verdeling van de onderbrekingen volgens de oorzaak van de HS-defecten in 2011

Voor het jaar 2011 liggen kabeldefecten inderdaad aan de oorsprong van 81% van de onderbrekingen die op het HS-net werden geregistreerd. Op de tweede plaats komen onderbrekingen die te wijten zijn aan defecten in HS-cabines van SIBELGA of HS-gebruikers (10 % van het totaal aantal onderbrekingen). De onderbrekingen die te wijten zijn aan defecten in de koppelpunten werden veroorzaakt door het gewestelijk transmissienet.

- **Onbeschikbaarheid van het HS-net:**

Voor het HS-net, stelde SIBELGA zich tot doel om, wat de globale onbeschikbaarheid betreft van de op het net aangesloten cabines, onder de 20 minuten te blijven.



Figuur 3: Onbeschikbaarheid van de HS-/LS-transformatiecabines

De onbeschikbaarheid van het net die op het HS-net van SIBELGA werd geregistreerd, is met 5 minuten en 12 seconden gestegen ten opzichte van het jaar 2010.

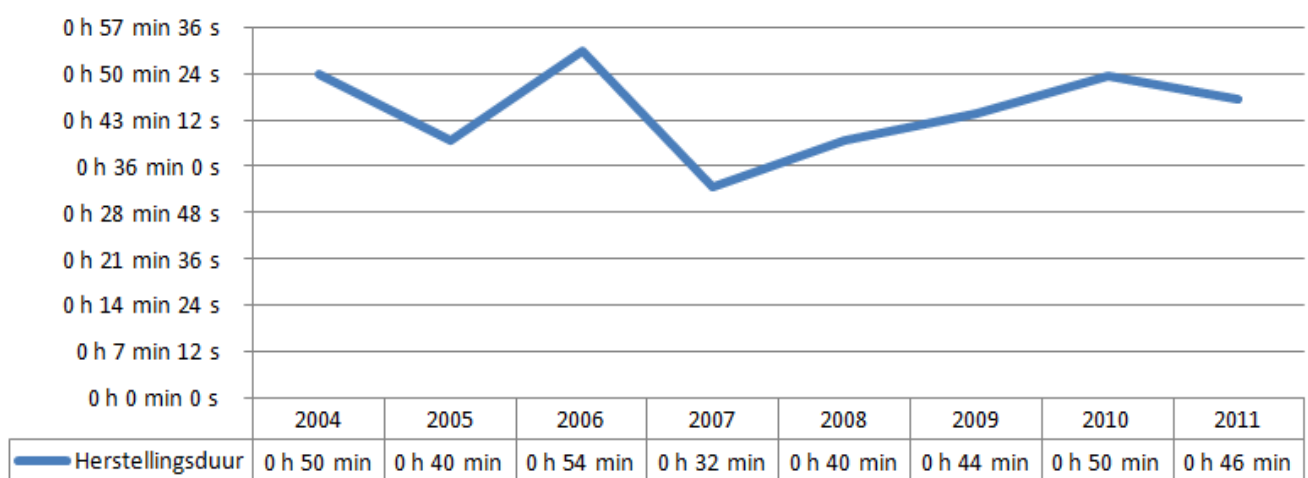
Deze stijging is hoofdzakelijk te verklaren door de toename van de onbeschikbaarheidsduur als gevolg van een kabelbreuk die door derden of door weersomstandigheden werd veroorzaakt (stijging van 3 min 20) en door de onbeschikbaarheid als gevolg van een defect in een middenspanning-cabine, die door SIBELGA wordt beheerd (stijging van 5 min 02). Deze laatste stijging is het gevolg van het incident dat zich op het distributienet heeft voorgedaan, waarbij de bevoorrading van het Wiertz 150/11 kV-koppelpunt werd onderbroken. Tijdens dit incident en als veiligheidsmaatregel werd aan de beheerder van het gewestelijk transmissienet gevraagd om ook de bevoorrading te onderbreken van het 36/11 kV-koppelpunt, dat zich in hetzelfde gebouw bevindt. Dit incident veroorzaakte een onbeschikbaarheid van 5 :17 minuten die op zich al bijna de stijging van deze indicator met bijna 22 minuten verklaart.

Zoals eerder uiteengezet, houden deze waarden ook rekening met de onderbrekingen die te wijten zijn aan incidenten die zich op het gewestelijk transmissienet hebben voorgedaan die in totaal een onbeschikbaarheid van 9 seconden hebben veroorzaakt. De onbeschikbaarheid die enkel te wijten is aan onderbrekingen die veroorzaakt worden door incidenten op het distributienet van SIBELGA bedraagt dus 22 minuten en 26 seconden.

Om deze resultaten te verbeteren, blijft SIBELGA haar cabines uitrusten met een telebesturing van de lusschakelaars om ze van op afstand bestuurbaar te maken. In 2011 waren er 638 gemotoriseerde cabines ten opzichte van 615 in 2010. SIBELGA stelt zich echter tot doel duizend cabines te motoriseren om een gemiddelde van één gemotoriseerde cabine op vier cabines te halen. Deze doelstelling zou SIBELGA in staat moeten stellen om de totale onbeschikbaarheid te verminderen tot minder dan 15 minuten.

- **Herstellingsduur na een incident:**

Figuur 4 geeft de jaarlijkse gemiddelde duur weer van een onderbreking op het HS-net van SIBELGA.

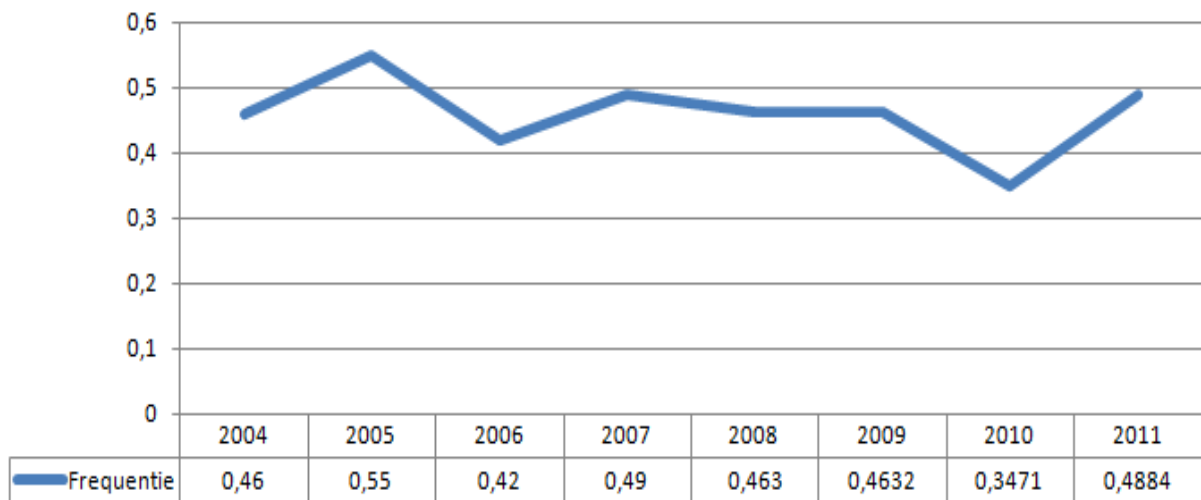


Figuur 4: hersteldingsduur van de HS-/LS-transformatiecabines

De waarde die werd behaald voor het jaar 2011 geeft een duur weer van 46 minuten en 21 seconden minder in vergelijking met de waarde die in 2010 werd opgetekend, ondanks de stijging van het aantal onderbrekingen.

- **Frequentie van de onderbrekingen:**

De frequentie van de onderbrekingen die geregistreerd werden op het HS-net van SIBELGA is gestegen in vergelijking met het jaar 2010. Deze stijging kan gedeeltelijk worden verklaard door de toename van het aantal incidenten dat zich op het gewestelijk transmissienet heeft voorgedaan. Dit type van incident heeft immers telkens een weerslag op een groot aantal cabines dat op het HS-net van SIBELGA is aangesloten.

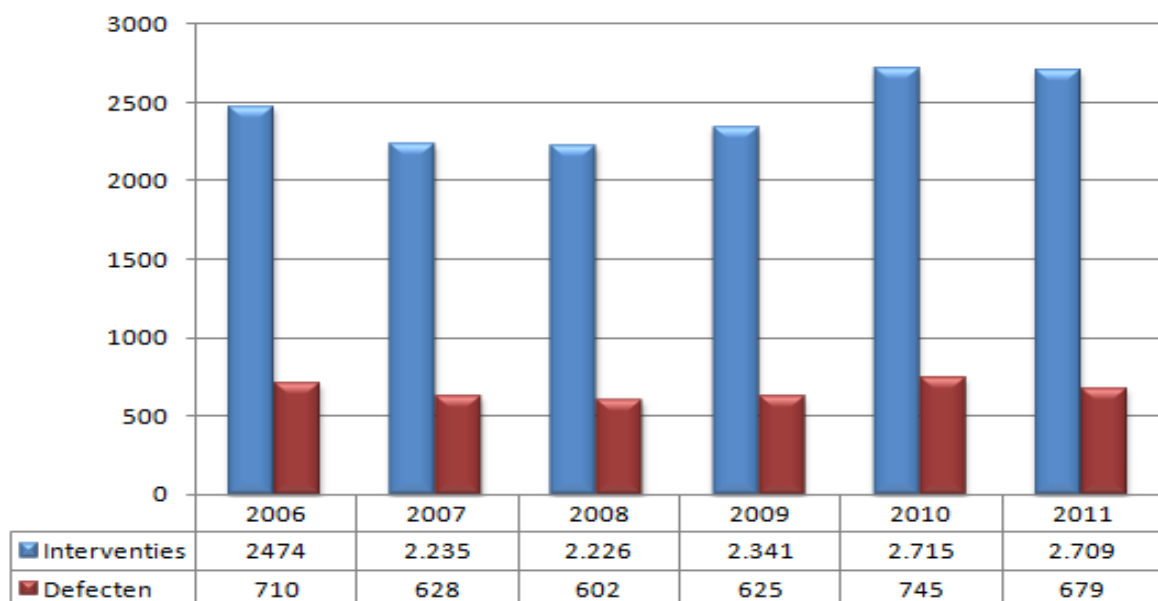


Figuur 5: frequentie van de onderbrekingen van de HS-/LS-transformatiecabinen

3.2.3 Indicatoren van de continuïteit van de bevoorrading van het LS-net

De indicatoren van de continuïteit van de bevoorrading van het LS-net hebben betrekking op het aantal LS-defecten, de gemiddelde herstelduur per incident en het maximum percentage onderbrekingen voor de stroomuitval van lange duur (meer dan 6 uur). Deze stroomuitval betreffen moeilijke situaties (veelvoudige defecten, toegankelijkheid van problematische kabels, milieuproblemen). Deze indicatoren worden systematisch gemeten sinds 2007 doordat SIBELGA een specifieke informaticatoepassing in werking heeft gesteld.

Uit figuur 7 blijkt dat het aantal defecten en interventies op het LS-net in het jaar 2011 licht is gedaald in vergelijking met het jaar 2010.



Figuur 6: aantal op het LS-net geregistreerde defecten en interventies

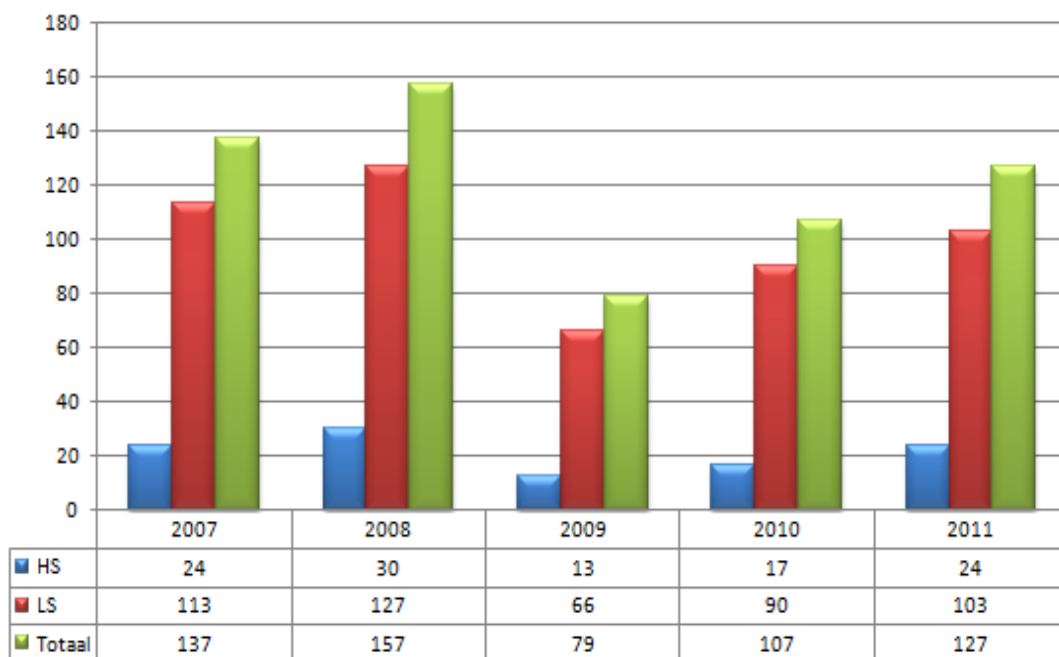
93,1% van de stroomuitvallen werd volledig hersteld na een periode van 6 uur of minder. SIBELGA heeft zich tot doel gesteld dit percentage boven 93,5 % te houden.

Wat de gemiddelde herstellingsduur betreft per LS-incident, stelt SIBELGA zich als interne doelstelling om deze duur tussen 150 en 170 minuten te houden. In 2011 werd als resultaat 160 minuten behaald, wat een daling is van 1 minuut in vergelijking met het jaar 2010.

3.2.4 Indicatoren van de kwaliteit van de spanning

Zoals eerder vermeld, wordt de kwaliteit van de door SIBELGA geleverde spanning beoordeeld op basis van het aantal vragen om informatie of klachten die werden ontvangen van de netgebruikers.

Figuur 8 geeft het aantal klachten of vragen om informatie weer, die SIBELGA heeft ontvangen met betrekking tot anomalieën in de spanning van de bevoorrading (kortstondige spanningsdalingen, korte onderbrekingen, harmonische spanningen,... enz.).



Figuur 7: aantal klachten betreffende de kwaliteit van de spanning

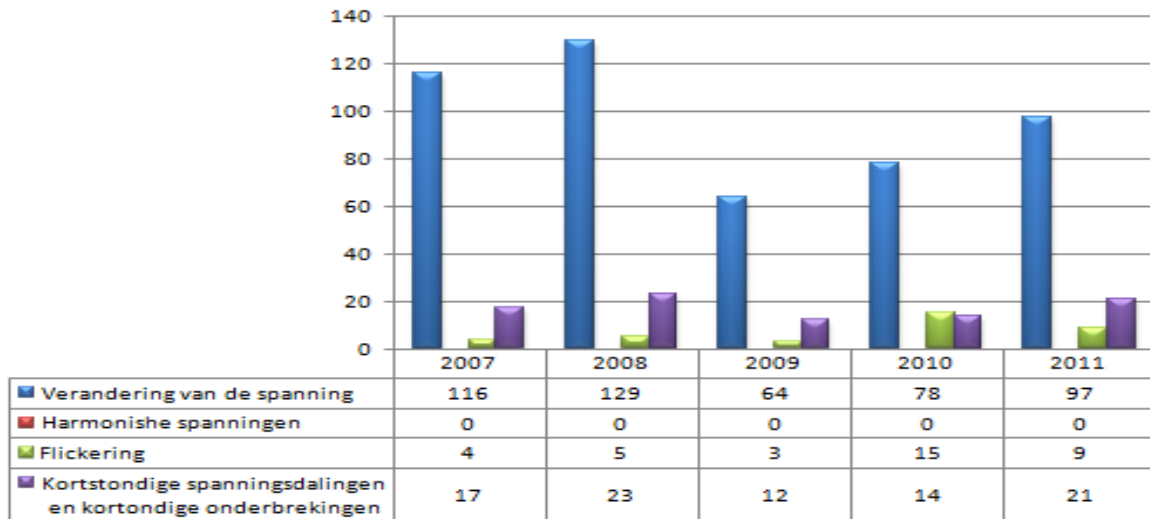
Hieruit blijkt dat het totale aantal van deze klachten in 2011 is gestegen, zowel van de gebruikers van het HS-net als van het LS-net. Dit aantal klachten blijft echter onder het peil dat in 2007 en 2008 werd opgetekend.

Het zal dus belangrijk zijn om in de komende jaren de evolutie van dit aantal te volgen om de stijgende trend, die in 2009 werd ingezet, te bevestigen.

De verdeling van deze klachten per type van anomalie wordt weergegeven in onderstaande figuur 9. Deze klachten hadden immers in het bijzonder betrekking op wijziging van de geleverde spanning.

De stijging van het aantal klachten is hiermee verbonden, maar ook met de kortstondige spanningsdalingen. Het aantal klachten betreffende de wijziging van de spanning dat door SIBELGA als gerechtvaardigd wordt beschouwd, vertegenwoordigt echter slechts 12%.

Het aantal klachten dat betrekking heeft op het verschijnsel flickering is gedaald ten opzichte van het jaar 2010, maar blijft hoger dan het aantal in de jaren 2007, 2008 en 2009. De oorzaken van deze verschijnselen werden opgespoord en SIBELGA heeft de nodige acties ondernomen om eraan te verhelpen.



Figuur 8: verdeling van de gerechtvaardigde klachten per type van storing

3.2.5 Indicatoren van dienstverlening

Tabel 3 geeft een overzicht van het aantal klachten van de gebruikers over het niet naleven van de wettelijke termijnen, maar ook van klachten om andere redenen, die niet onder de toepassing van het technisch reglement vallen en waarvan een deel ook betrekking heeft op problemen in verband met de gasbevoorrading.

Tabel 3: klachten over de kwaliteit van de dienstverlening

Indicatoren		2009	2010	2011
Klachten over het niet naleven van de wettelijke termijnen	Ontvangen	54	118	21
	Gerechtvaardigd	17	59	14
Andere klachten (elektriciteit en gas) ³		1227	1312	1143

³ Het gaat om klachten die geen verband houden met het niet naleven van de wettelijke termijnen (facturatie, meterstand, premies, werkzaamheden, enz.) en die ook betrekking hebben op de gasbevoorrading.

Deze tabel toont een belangrijke daling van het aantal ontvangen klachten over het niet naleven van de wettelijke termijnen ten opzichte van de jaren 2009 en 2010.

Het aantal 'andere klachten' is eveneens gedaald. Dit kan gedeeltelijk worden verklaard door de acties die SIBELGA heeft ondernomen in het kader van de werken aan een aftakking die door de aannemers werden uitgevoerd.

3.2.6 Verliezen op het net van de DNB

Hoewel de indicator van de jaarlijkse verliezen op het Brusselse distributienet afzonderlijk beschouwd de kwaliteit van de bevoorrading niet kan weergeven, verschaft deze indicator een beeld van de 'gezondheid' van het elektriciteitsnet en kan hij vanuit dat oogpunt als een kwaliteitsindicator worden beschouwd.

Deze verliezen kunnen overigens worden gedefinieerd als het verschil tussen enerzijds de elektriciteit die wordt geïnjecteerd vanuit andere netten, die op het net van SIBELGA zijn aangesloten, alsook vanuit de lokale productie-eenheden (warmtekrachtkoppelinginstallaties van SIBELGA), en anderzijds de waarden die op alle afnamepunten van het net worden gemeten. Voor het jaar 2011 worden de verliezen op het distributienet geraamd op 3% van de verdeelde energie (zie Tabel I van dit advies), wat een lichte daling betekent ten opzichte van het jaar 2010, toen een technisch verlies van ongeveer 3,08% werd opgetekend.

3.3 Schadevergoedingsregeling

Zoals eerder vermeld (zie paragraaf I van dit advies), werd er een schadevergoedingsregeling ingevoerd door de ordonnantie van 20 juli 2011.

Er zijn verschillende types schadevergoedingen. De ordonnantie classificeert ze als volgt:

- 1) Schadevergoeding verschuldigd voor een lange onderbreking van de levering (artikel 32 bis)
- 2) Schadevergoeding verschuldigd naar aanleiding van een administratieve fout of een vertraging betreffende de uitvoering van een aansluiting (artikel 32ter en 32quater)
- 3) Vergoeding van de schade die veroorzaakt werd door de onderbreking, de niet-conformiteit of de onregelmatigheid van de levering (artikel 32quinquies)

3.3.1 Aantal aanvragen tot schadevergoeding ingediend in 2011⁴

Tabel 4: Aanvragen tot schadevergoeding

Aantal aanvragen tot schadevergoeding, ingediend in 2011	21
Aantal aanvragen tot schadevergoeding, aanvaard in 2011	6
Aantal aanvragen tot schadevergoeding, afgewezen in 2011	15

Zoals blijkt uit de bovenstaande tabel, heeft SIBELGA 21 aanvragen tot schadevergoeding ontvangen in 2011.

Vijftien daarvan werden afgewezen.

De motieven voor de weigering tot het betalen van schadevergoeding zijn van verschillende aard:

- niet-gegronde aanvragen;
- een verantwoordelijke derde;
- aanvragen die niet binnen de vereiste termijn werden ingediend.

3.3.2 Wettelijke bepalingen waarop de aanvragen tot schadevergoeding betrekking hebben

Zoals hierboven vermeld, zijn er verschillende soorten schadevergoedingen. Ze hebben betrekking op de wettelijke bepalingen, vermeld in de elektriciteitsordonnantie.

De klachten die in 2011 werden ontvangen, hebben enkel betrekking op artikel 32 bis en 32 quinquies.

Artikel 32 bis, § 1 van de ordonnantie van 19 juli 2001, ingevoegd door artikel 60 van de ordonnantie van 20 juli 2011 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, (hierna 'electriciteitsordonnantie') luidt als volgt:

“Iedere niet-geplande onderbreking van de levering voor een duur van meer dan zes opeenvolgende uren en die zijn oorsprong vindt op het distributienet of het gewestelijke transmissienet geeft aanleiding tot een schadevergoeding van 100 euro ten voordele van de eindafnemer die aangesloten is op het distributienet of het gewestelijke transmissienet, ten laste van de beheerder van het net dat aan de oorsprong ligt van de onderbreking of het voortduren ervan die hebben plaatsgevonden. Deze schadevergoeding is niet door deze verschuldigd in de hypothese dat de onderbreking van de levering en het voortduren ervan gedurende meer dan zes opeenvolgende uren allebei veroorzaakt werden door een geval van overmacht, de daad van een derde of een incident op een stroomafwaarts of stroomopwaarts gekoppeld net.”

⁴ Uitsluitend betreffende de elektriciteitsordonnantie

Artikel 32 quinquies van de ordonnantie van 19 juli 2001, ingevoegd door artikel 60 van de ordonnantie van 20 juli 2011 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, (hierna 'electriciteitsordonnantie') luidt als volgt:

De schade geleden door een eindafnemer die aangesloten is op het gewestelijk transmissie- of distributienet ingevolge de onderbreking, de niet-conformiteit of de onregelmatigheid van de stroomvoorziening, maakt het voorwerp uit van een schadevergoeding door de verantwoordelijke netbeheerder, volgens de modaliteiten bepaald in deze afdeling:

1° de schadevergoeding is niet verschuldigd wanneer de onderbreking, de niet-conformiteit of de onregelmatigheid van de levering zijn oorsprong vindt in een geval van overmacht, de daad van een derde of een incident op een stroomafwaarts of stroomopwaarts gekoppeld net. Ze is ook niet van toepassing als de onderbreking aan de oorsprong van de schade gepland was of het gevolg is van een onderbreking of een opschorting van de toegang, toegelaten uit hoofde van deze ordonnantie of het ter uitvoering daarvan genomen technisch reglement;

2° de schadevergoeding is niet verschuldigd in geval van een discontinuïteit in de toevoer die het gevolg is van een micro-onderbreking of in geval van een fluctuatie in de spanning of de frequentie die niet meer bedraagt dan respectievelijk het verschil tussen de gemiddelde spanning en de waarde van de nominale spanning van het net en het verschil tussen de stroomfrequentie en de nominale waarde ervan toegelaten door de norm NBN EN 50160. De distributienetgebruiker moet zijn installaties ongevoelig maken voor dergelijke micro-onderbrekingen of dergelijke fluctuaties of maatregelen treffen om de eventuele schade te beperken;"



Figuur 10: Wettelijke bepalingen waarop de ingediende aanvragen tot schadevergoeding betrekking hebben

Zoals de bovenstaande figuur aantoont, werden er 2011 3 aanvragen ingediend met betrekking tot artikel 32 bis en 18 aanvragen met betrekking tot artikel 32 quinquies.

Het totale bedrag van de in 2011 uitbetaalde schadevergoedingen is 1547,84€.

4 Conclusies

Op basis van artikel 12, §4 van de elektriciteitsordonnantie en rekening houdend met het rapporteringsmodel betreffende de kwaliteit van de dienstverlening, dat BRUGEL voor de distributienetbeheerder heeft opgesteld, heeft BRUGEL het verslag van SIBELGA over de kwaliteit van haar dienstverlening tijdens het jaar 2011 geanalyseerd.

De belangrijkste elementen die werden geanalyseerd zijn:

- **De naleving van het rapporteringsmodel van BRUGEL:**

Uit het onderzoek van het verslag van SIBELGA over de kwaliteit van haar dienstverlening is gebleken dat de ontvangen gegevens over de kwaliteitsindicatoren zijn gestructureerd volgens het stramien van het rapporteringsmodel, dat door BRUGEL werd opgesteld. Op verzoek van BRUGEL, dat werd geformuleerd in haar advies 20100723-96, heeft SIBELGA in haar verslag commentaren opgenomen bij de resultaten die werden behaald op het vlak van de kwaliteit van de bevoorrading, alsook op het vlak van de dienstverlening, die aan de gebruikers van haar distributienet werden geboden. Gevolggevend aan een verzoek van BRUGEL, dat werd geformuleerd tijdens een vergadering ter voorbereiding van de opstelling van dit advies, heeft SIBELGA gegevens verstrekt over de indicatoren van de kwaliteit van de bevoorrading van haar LS-net. Voor de volgende verslagen zou het dus de voorkeur verdienen dat deze gegevens zouden worden toegevoegd aan de tabellen van de indicatoren die voor het HS-net worden gebruikt.

- **De kwaliteit van de continuïteit van de bevoorrading van elektriciteit:**

Om alle afnemers van haar distributienet te bevoorraden, heeft SIBELGA verschillende doelwaarden vastgesteld die niet mogen worden bereikt voor de gebruikte indicatoren, naargelang van het LS- en HS-niveau van haar net. Zo waakt SIBELGA er over om voor het HS-net de totale onbeschikbaarheid van de HS-cabines onder de 20 minuten te houden. De waarden die in 2011 werden opgetekend (22 minuten en 35 seconden), tonen aan dat de waarde van deze indicator iets hoger is dan deze doelstelling. Voor haar LS-net stelde SIBELGA zich een gemiddelde hersteldingsduur per incident tot doel tussen 150 en 170 minuten. In 2011 werd een waarde van 160 minuten behaald, wat bevestigt dat deze doelstelling werd behaald. Tot slot werd in 2011 93,1% van de LS-stroomuitvalen hersteld na een duur van 6 uur of minder, wat de doelwaarde van 93,5% die SIBELGA heeft vooropgesteld, heel dicht benadert.

- **De kwaliteit van de geleverde spanning:**

De kwaliteit van de geleverde spanning wordt beoordeeld op basis van het aantal klachten of informatievragen van de afnemers van het distributienet. In 2011 werden 127 klachten ontvangen, wat een lichte stijging is in vergelijking met 2010 (127 in vergelijking met 107) maar lager blijft dan de waarden die in 2007 of in 2008 werden behaald. Deze stijging had in het bijzonder betrekking op de problemen van veranderingen van de spanning. De gerechtvaardigde klachten in verband met deze problematiek vertegenwoordigen echter slechts 12%.

- **De kwaliteit van de dienstverlening:**

Overeenkomstig het door BRUGEL opgestelde stramien van het rapporteringsmodel betreffende de kwaliteit van de dienstverlening, maakt het verslag van SIBELGA ook gewag van de

kwaliteitsindicatoren betreffende de dienstverlening, die aan de gebruikers van het distributienet werd geboden. In 2011 wordt een daling vastgesteld van het aantal gerechtvaardigde klachten met betrekking tot het niet naleven van de wettelijke termijnen in vergelijking met 2010 (14 tegenover 59). Deze waarden blijven laag ten opzichte van het totale aantal gebruikers, dat op het distributienet is aangesloten.

- **Het schadevergoedingssysteem:**

Overeenkomstig de ordonnantie van 19 juli 2001, heeft SIBELGA aan BRUGEL een eerste rapport overgemaakt betreffende de schadevergoedingsregeling. Zoals bepaald in de ordonnantie, zal BRUGEL een model van verslag voorstellen voor de komende jaren.

- **Wijziging van het stramien van het verslag over de kwaliteit van de dienstverlening:**

Ingevolge verschillende aanvragen van de vereniging van Europese regulatoren, wenst BRUGEL van SIBELGA informatie van andere aard te ontvangen, die momenteel niet is opgenomen in het verslag over de kwaliteit van de dienstverlening van de Elektriciteitsdistributienetbeheerder in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Bovendien worden deze gegevens opgevraagd door de vereniging van Europese regulatoren vóór de datum van overhandiging van het verslag die in de ordonnantie van 20 juli 2011 is vermeld, namelijk vóór 15 mei van elk jaar. BRUGEL wenst over deze gegevens te beschikken vóór 1 april van elk jaar.

BRUGEL wenst ook informatie te ontvangen over andere types indicatoren, meer bepaald met betrekking tot zegelbreuk en de gedecentraliseerde producties.

BRUGEL neemt zich dus voor om, in overleg met SIBELGA, het stramien van het rapporteringsmodel, dat door BRUGEL werd opgesteld in haar advies 20100723-96, aan te passen. Voor de implementatie van dit stramien moeten er voorafgaande vergaderingen worden georganiseerd met SIBELGA.