

REGULERINGSKOMMISSIE VOOR ENERGIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

ADVIES (BRUGEL-ADVIES-20110720-120)

betreffende:

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

voor het jaar 2010

Opgesteld op basis van de artikelen 12, §4 en 30bis, §2 van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

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
3.3	Evolutie van de kwaliteitsindicatoren.....	7
3.3.1	Indicatoren van de continuïteit van de bevoorrading voor het HS-net	8
3.3.2	Indicatoren van de continuïteit van de bevoorrading voor het LS-net	14
3.3.3	Indicatoren van de kwaliteit van de spanning.....	15
3.3.4	Indicatoren van dienstverlening	17
3.3.5	Verliezen op het net van de DNB.....	18
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 2010	10
Figuur 3: Onbeschikbaarheid van de HS-/LS-transformatiecabinen.....	11
Figuur 4: weerslag van de motorisering op de kwaliteitsindicatoren van het net	12
Figuur 5: herstellingsduur van de HS-/LS-transformatiecabinen.....	13
Figuur 6: frequentie van de onderbrekingen van de HS-/LS-transformatiecabinen	14
Figuur 7: aantal op het LS-net geregistreerde defecten	15
Figuur 8: aantal klachten met betrekking tot de kwaliteit van de spanning.....	16
Figuur 9: verdeling van de gerechtvaardigde klachten per type van storing	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	17

I Juridische grondslag

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 'electriciteitsordonnantie') luidt als volgt:

'§ 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 herstellingsbeleid, 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 het bovenvermeld artikel van de electriciteitsordonnantie werd artikel 5 van het technisch reglement voor het beheer van het electriciteitsdistributienet als volgt geformuleerd:

'§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 technisch voorschrift van het BFE-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 van 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 verplichtingen voortvloeiende uit het onderhavige technisch reglement, met vermelding van de bijbehorende redenen.

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

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

Artikel 30bis, §2 1° en 2° van de electriciteitsordonnantie, dat werd ingevoegd door artikel 56 van de ordonnantie van 14 december 2006, bepaalt immers 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 anderszids.

De Commissie 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 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.'

2 Voorafgaande uiteenzetting en voorgeschiedenis

Elk jaar moet de distributienetbeheerder (SIBELGA) aan BRUGEL een verslag sturen waar hij de kwaliteit van zijn dienstverlening in het voorgaande kalenderjaar beschrijft. Zoals hiervoor vermeld, bevat dit verslag ten minste de gegevens met betrekking tot de onderbrekingen van de toegang tot het net. 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 zijn verslag jaarlijks bezorgd overeenkomstig het stramien van dat model.

Op 23 juli 2010 had BRUGEL op basis van de hierboven vermelde artikelen (zie paragraaf I van dit advies) het eerste advies uitgebracht over het verslag met betrekking tot 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 over zijn eigen prestaties op het gebied van betrouwbaarheid van de bevoorrading van de gebruikers die op zijn elektriciteitsnet zijn aangesloten te meten.

In zijn verslag over de kwaliteit van de dienstverlening voor het jaar 2010 heeft SIBELGA zijn eigen beoordeling van de behaalde resultaten opgenomen.

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

- Het verslag over de kwaliteit van de dienstverlening van SIBELGA voor 2010 werd overeenkomstig de reglementering ontvangen begin mei 2010.
- 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 2010.
- Op verzoek van BRUGEL werd de hierboven vermelde vergadering ook gewijd aan een eerste uitwisseling van standpunten over actuele kwesties met betrekking tot het in aanmerking nemen van gedecentraliseerde productie-eenheden in de berekening van de technische verliezen van het distributienet.

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 2010 bestaat uit de weergave van de verschillende gegevenstabellen, zoals ze worden gedefinieerd in het rapporteringsmodel van BRUGEL. In tegenstelling tot vorig jaar werd gebruik gemaakt van commentaren om de beoordeling van SIBELGA van zijn eigen prestaties op het gebied van de betrouwbaarheid van de bevoorrading van de afnemers die op zijn elektriciteitsnet zijn aangesloten te presenteren. Dit verslag is bijgevolg 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 exploitatiejaar dat als 'J-1' wordt beschouwd.
- In deel 2 geeft SIBELGA de behaalde resultaten weer voor de indicatoren van de kwaliteit van de elektriciteitsbevoorrading van zijn HS-net.
- Deel 3 is gewijd aan de kwaliteit van de golfvorm van de spanning die wordt geleverd voor de LS- en HS-netwerken 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 2010.
- 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 2010 werden behaald.

3.2 Profiel van het distributienet in het BHG

¹ LS: Laagspanning (230V of 400V)

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

De distributie van elektriciteit in het BHG gebeurt hoofdzakelijk vanuit 46 afnamepunten van het gewestelijk transmissienet naar de verschillende HS-cabines, die toebehoren aan SIBELGA en aan de HS-afnemers, voordat de LS-afnemers worden bevoorraadt.

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

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

	Netto afgenomen energie (MWh)	Aantal afnemers
HS	2.761.839	2.876
LS	2.511.328	612.475

Bron: SIBELGA

Uit deze tabel blijkt dat het Brusselse distributienet een heel groot aantal afnemers bevoorraadt (615.351 zonder onderscheid naar type van afnemer) op een beperkte geografische oppervlakte. De totale op het net van SIBELGA verdeelde energie bedraagt momenteel 5,273 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 grote meerderheid van de afnemers (99,53% 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 01/01/2011	2859	3139	5.998
Beeld op 01/01/2010	2861	3152	6.013

Bron: SIBELGA

Hieruit volgt dat 99.53% van de afnemers van het distributienet in het BHG worden bevoorraad door 3139 cabines die toebehoren aan SIBELGA. Dit is een gemiddelde 195 gebruikers per cabine. Om het aantal LS-gebruikers te verminderen die kunnen worden getroffen door een incident in een HS-cabine, zijn de cabines in een lus aangesloten om bevoorradingsalternatieven te bieden aan de betreffende LS-afnemers.

De LS-afnemers 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 eindafnemers.

3.3 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 zijn verslag over de kwaliteit van de dienstverlening voor het jaar 2010 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 de HS- en LS-netwerken, 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 zijn hoogspanningselektriciteitsnet maakt SIBELGA gebruik van drie kwaliteitsindicatoren, die worden beoordeeld volgens de voorschriften van het BFE-document C10/14 voor de onderbrekingen die meer dan 3 minuten duren en ongepland zijn. 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 gemiddeld aantal onderbrekingen van een HS-/LS-transformatiecabine gedeeld door het totaal aantal op het HS aangesloten cabines;
- **de hersteldingsduur:** 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 worden opgetekend.

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

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

- het totale aantal LS-defecten;
- de gemiddelde hersteldingsduur per incident;
- en **het maximumaantal onderbrekingen voor de uitvallen** 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 betreffende netgebruiker wordt geplaatst.

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

- **Indicatoren van de dienstverlening:**

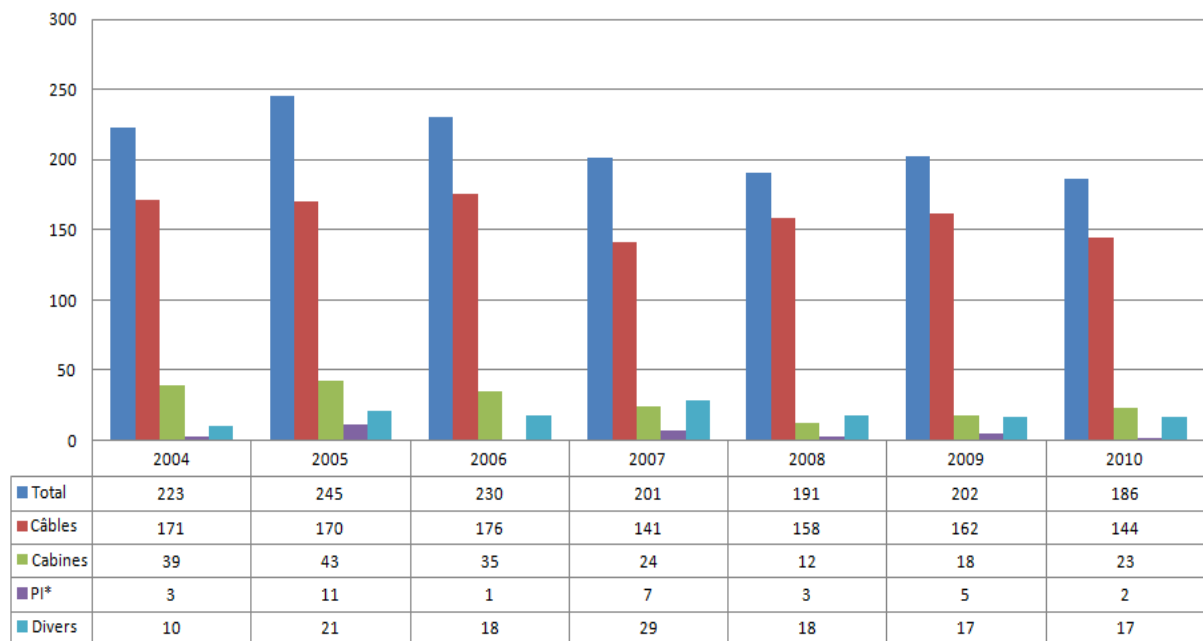
Het betreft de dienstverlening die verband houdt met de uitvoering van de opdrachten die worden opgelegd door het technisch reglement van het distributienet in het BHG. Deze indicator wordt beoordeeld volgens het aantal klachten en/of informatievragen van de gebruikers met betrekking tot de uitvoering 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.).

3.3.1 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, frequentie van de onderbrekingen en hersteldingsduur. 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-transformatiecabines die op het Brussels distributienet zijn aangesloten. De cijfers wijzen op een aanzienlijke daling van de onderbrekingen in 2010, zodat het laagste aantal onderbrekingen sinds 2004 werd bereikt (186 in totaal). Dit kan gedeeltelijk worden verklaard door het zeer lage aantal defecten op het gewestelijk transmissienet (2 in totaal) die gewoonlijk een invloed hebben op een groot aantal HS-cabines.



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

Totaal

Kabels

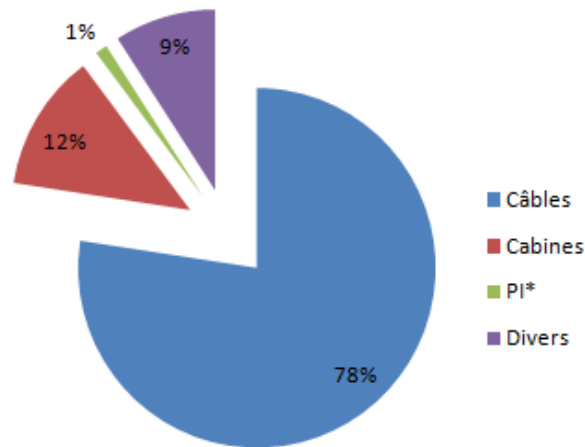
Cabines

KP*

Varia

Figuur 1 geeft ook de verdeling van deze onderbrekingen weer volgens de oorzaak van de defecten die op het HS-net worden geregistreerd. De cijfers tonen aan dat sinds 2004 de meeste onderbrekingen veroorzaakt worden door een defect op een kabel. Er moet echter worden opgemerkt dat bij deze defecten ook rekening wordt gehouden met kabelbreuken die te wijten zijn aan derden of aan weersomstandigheden.

Figuur 2 geeft deze verdeling weer voor 2010.



Figuur 2: verdeling van de onderbrekingen volgens de oorzaak van de HS-defecten in 2010

Kabels

Cabines

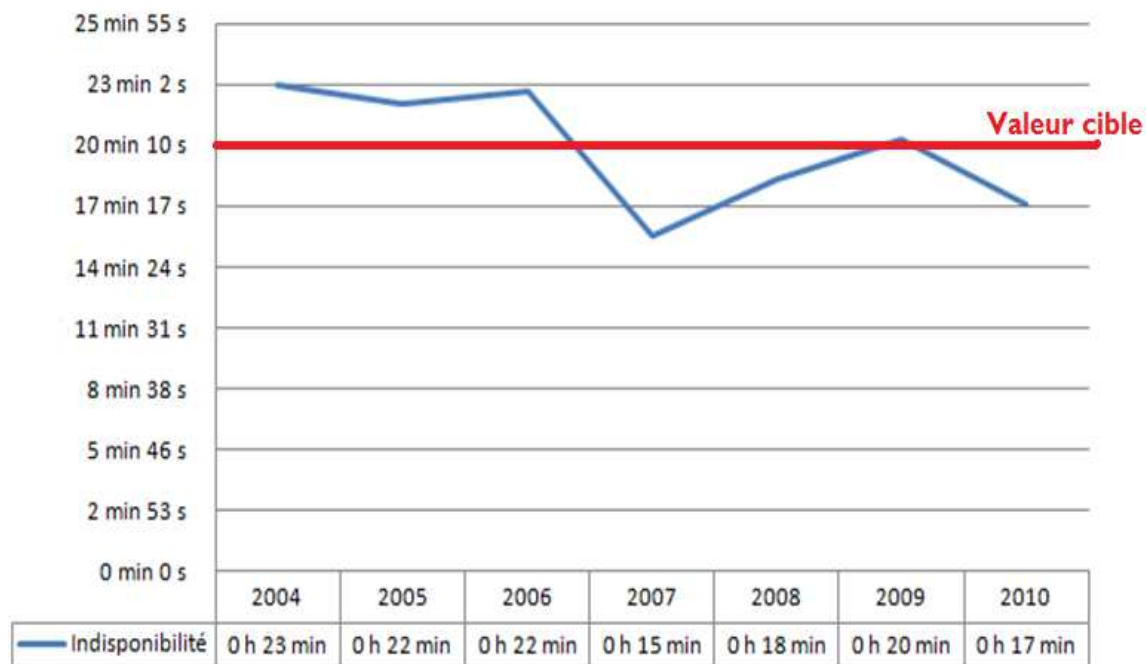
KP*

Varia

Voor 2010 liggen kabeldefecten aan de oorsprong van 78% van de onderbrekingen die op het HS-net werden geregistreerd. Op de tweede plaats komen de onderbrekingen die te wijten zijn aan defecten in HS-cabines van SIBELGA of HS-afnemers met 12 % van het totaal van de onderbrekingen. De vastgestelde toename van deze defecten heeft betrekking op de cabines van HS-gebruikers, waar 13 onderbrekingen werden geregistreerd in vergelijking met 8 in 2009. De onderbrekingen die te wijten zijn aan defecten in de koppelpunten hebben hun oorsprong in het gewestelijk transmissienet.

- **Onbeschikbaarheid van de HS-net:**

Voor het HS-net stelde SIBELGA zich tot doel om voor de onbeschikbaarheid van de op het net aangesloten cabines onder de 20 minuten te blijven. Deze doelstelling lijkt sinds 2007 te worden gehaald, met een duidelijke daling van de tijdsduur in 2010, zoals blijkt uit onderstaande figuur 3.



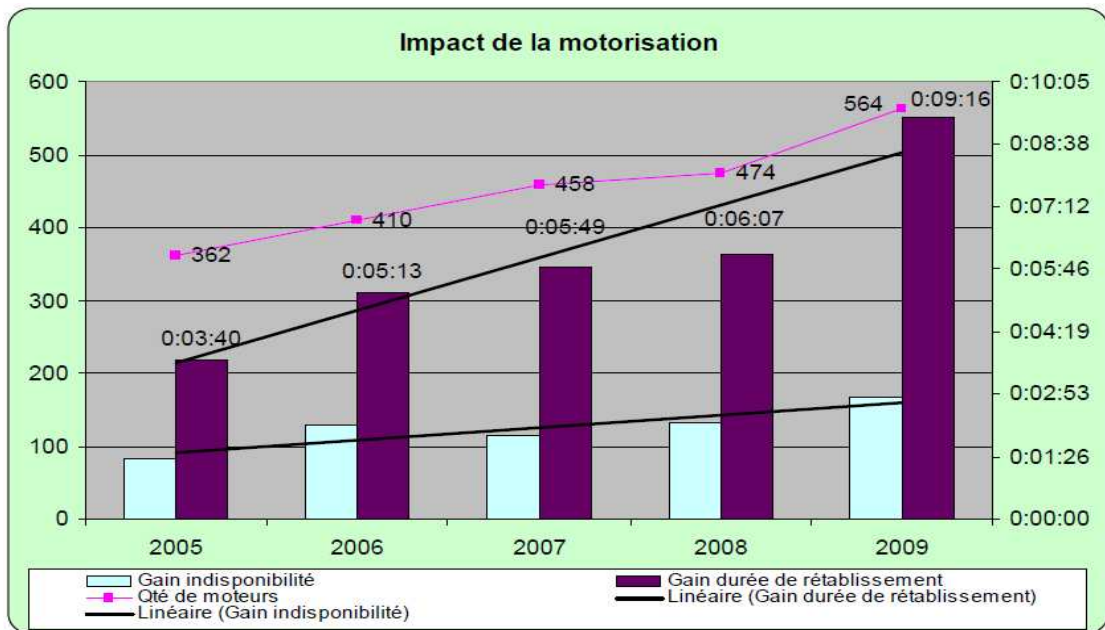
Figuur 3: Onbeschikbaarheid van de HS-/LS-transformatiecabines

Doelwaarde

Onbeschikbaarheid

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 2 minuten en 17 seconden hebben veroorzaakt. De onbeschikbaarheid die enkel te wijten is aan onderbrekingen die veroorzaakt worden door incidenten op het distributienet van SIBELGA bedraagt dus 15 minuten en 6 seconden.

Om deze resultaten te verbeteren, blijft SIBELGA zijn cabines uitrusten met een telebesturing van de lusschakelaars om ze van op afstand bestuurbaar te maken. Uit figuur 4 blijkt de positieve weerslag van de motorisering van de cabines op deze indicatoren. In 2010 zijn er 615 gemotoriseerde cabines. SIBELGA stelt zich echter tot doel duizend cabines te motoriseren om een gemiddelde van een gemotoriseerde cabine op vier cabines te halen. Deze doelstelling zou SIBELGA in staat stellen om de totale onbeschikbaarheidstijd te verminderen tot minder dan 15 minuten.



Figuur 4: weerslag van de motorisering op de kwaliteitsindicatoren van het net

Weerslag van de motorisering

Winst onbeschikbaarheid

Aantal motoren

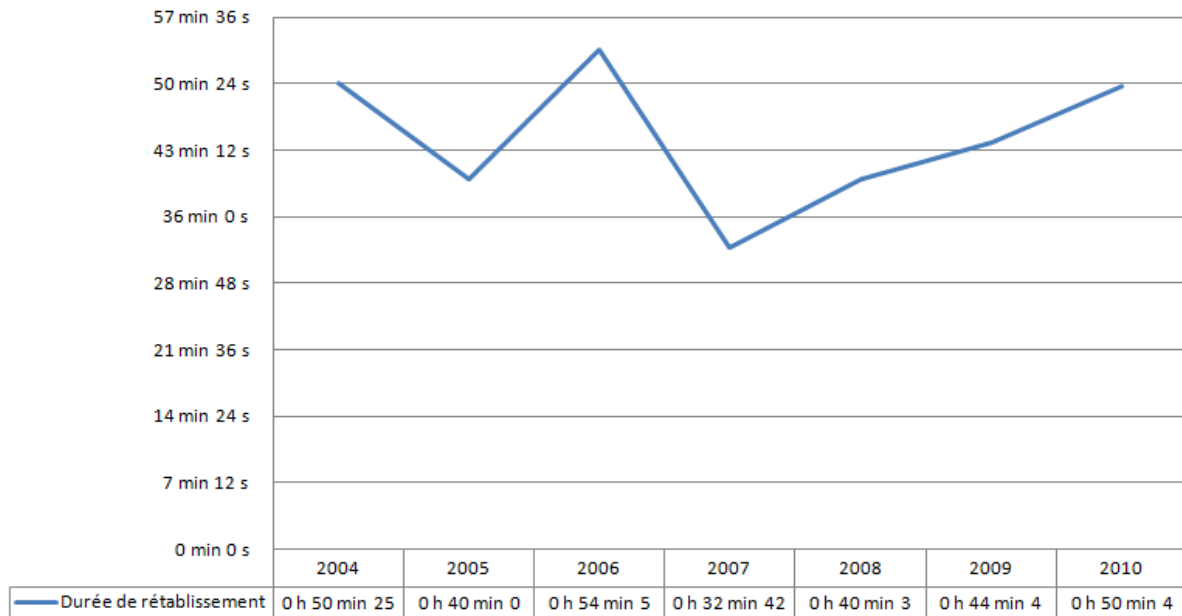
Lineair (Winst onbeschikbaarheid)

Winst herstellingsduur

Lineair (Winst herstellingsduur)

- Herstellingsduur na een incident:

Figuur 5 geeft de jaarlijkse gemiddelde duur weer van een onderbreking op het HS-net van SIBELGA.



Figuur 5: herstellingsduur van de HS-/LS-transformatiecabines

Herstellingsduur

De waarde die werd behaald voor 2010 geeft een duur weer van 50 minuten en 4 seconden. Dit is een stijging in vergelijking met de waarde die in 2009 werd opgetekend. Deze waarde wordt versterkt door de daling van het aantal onderbrekingen die in 2010 werden opgetekend in vergelijking met 2009 (zie figuur 1 van dit advies).

- **Frequentie van de onderbrekingen:**

De frequentie van de onderbrekingen op het HS-net van SIBELGA is gedaald in vergelijking met 2009. Zoals eerder uiteengezet kan deze daling gedeeltelijk worden verklaard door de vermindering 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.



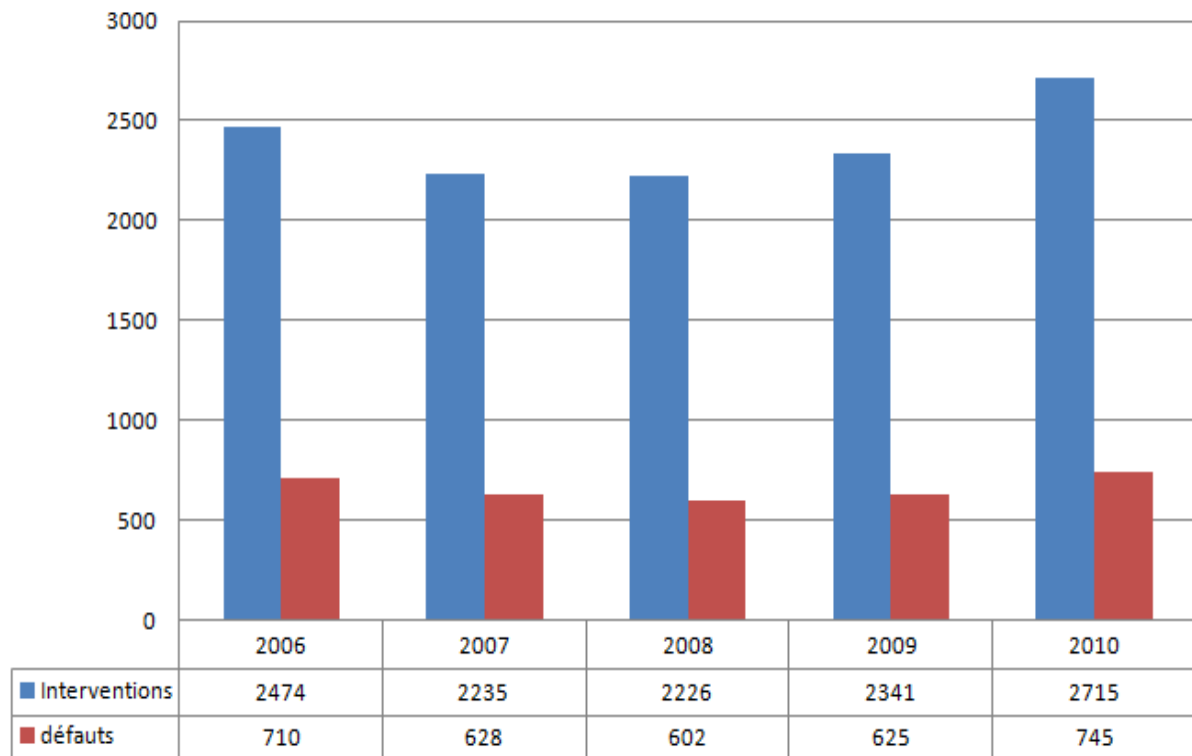
Figuur 6: frequentie van de onderbrekingen van de HS-/LS-transformatiecabinen

Frequentie van de onderbrekingen

3.3.2 Indicatoren van de continuïteit van de bevoorrading voor het LS-net

De indicatoren van de continuïteit van de bevoorrading van het LS-net hebben betrekking op het aantal LS-defecten, de gemiddelde hersteldingsduur per incident en het **maximumaantal onderbrekingen voor de uitvallen van lange duur** (meer dan 6 uur). Deze uitvallen 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 sinds 2008 systematisch toeneemt.



Figuur 7: aantal op het LS-net geregistreerde defecten

Interventies

Defecten

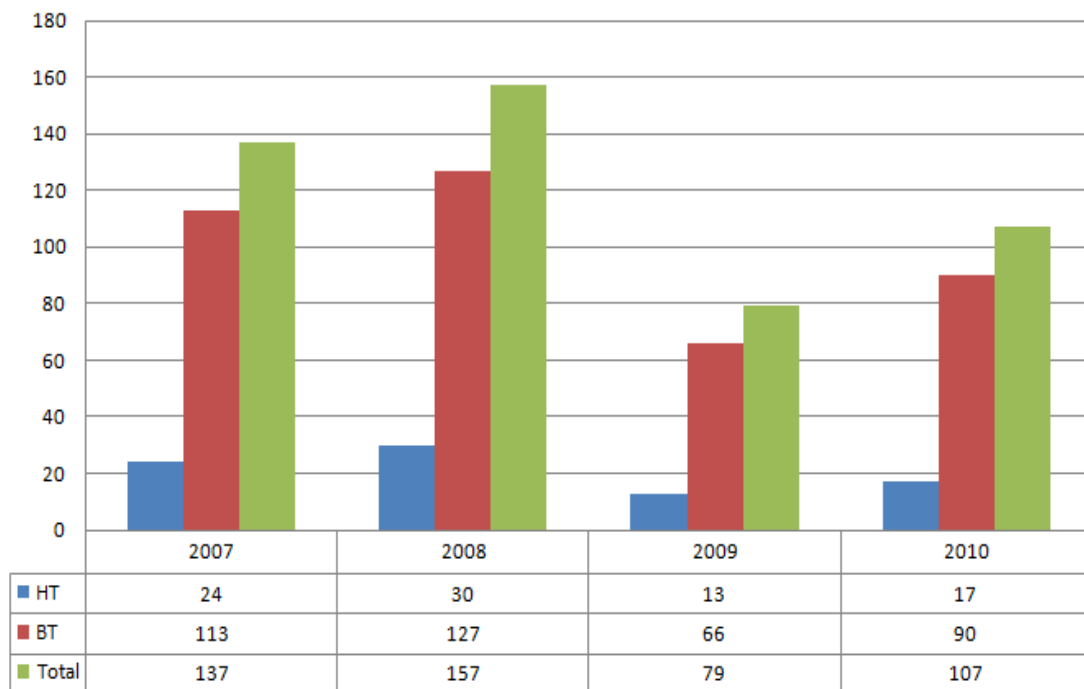
93.5% van de uitvallen werd echter volledig hersteld na een periode van 6 uur of minder.

Voor de gemiddelde hersteldingsduur per LS-incident stelt SIBELGA als interne doelstelling om deze duur tussen 150 en 170 minuten te houden. In 2010 werd als resultaat 161 minuten behaald, wat een verhoging van 11 minuten is in vergelijking met 2009.

3.3.3 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 informatievragen of klachten die werden ontvangen van de netgebruikers.

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

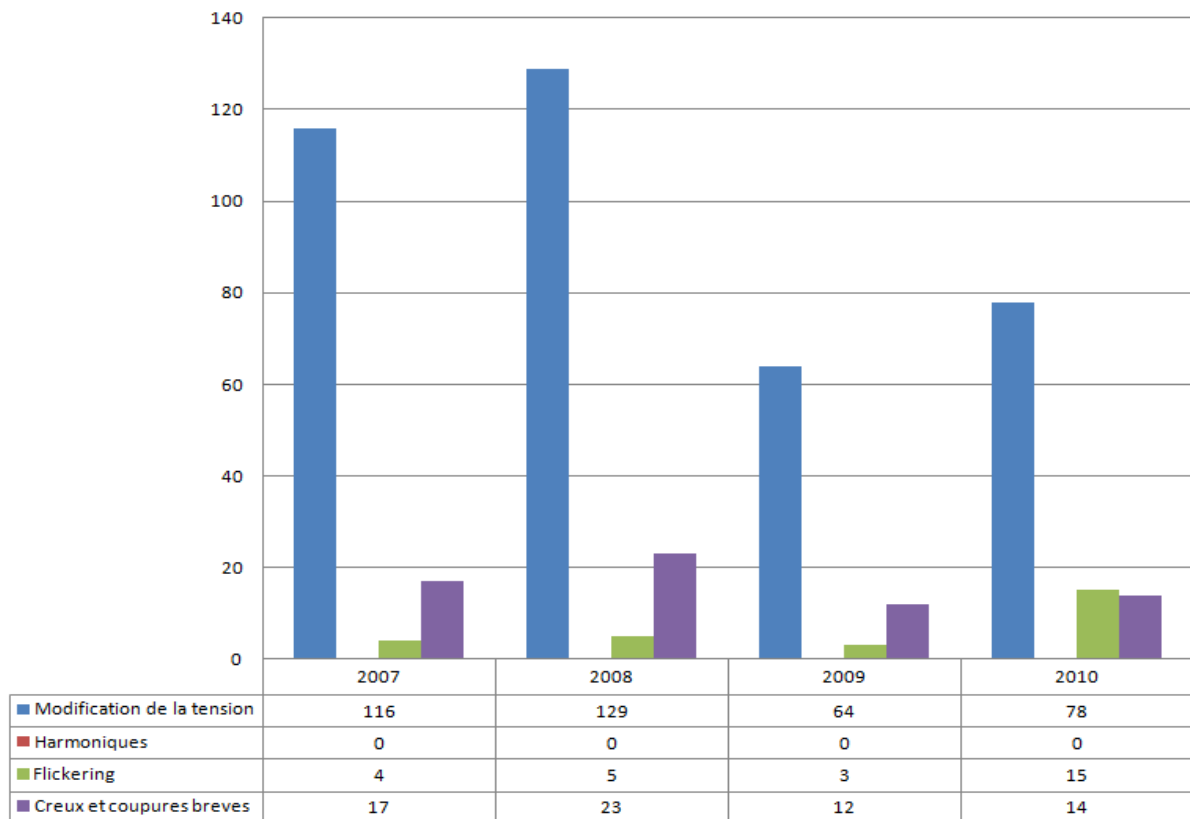


Figuur 8: aantal klachten met betrekking tot de kwaliteit van de spanning

HS
LS
Totaal

Hieruit blijkt dat het totale aantal klachten is gestegen, zowel van de gebruikers van het HS-net als van de gebruikers van het LS-net. Dit aantal klachten blijft echter onder het peil dat in 2007 en 2008 werd opgetekend. Het is dus belangrijk 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 veranderingen van de geleverde spanning, hoewel het verschijnsel flickering met 15 gerechtvaardigde klachten in 2010 duidelijk is gestegen. De oorzaken van deze verschijnselen werden opgespoord en SIBELGA heeft de nodige acties ondernomen om ze te verhelpen.



Figuur 9: verdeling van de gerechtvaardigde klachten per type van storing

Verandering van de spanning

Harmonische spanningen

Flickering

Kortstondige spanningsdalingen en kortstondige onderbrekingen

3.3.4 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 om andere redenen die niet onder de toepassing van het technisch reglement vallen (facturatie, tellerstand, premies, werkzaamheden, enz.) en waarvan een deel ook betrekking heeft op problemen in verband met de gasbevoorrading.

Tabel 3: klachten over de kwaliteit van de dienstverlening

Indicator		2009	2010
Klachten over het niet naleven van de wettelijke termijnen	Ontvangen	54	118
	Gerechtvaardigd	17	59

Andere klachten (elektriciteit en gas) ³	1227	1312
-----------------------------------------------------	------	------

In deze tabel komt een stijging van het aantal klachten in vergelijking met 2009 tot uiting, maar het is heel vroeg om conclusies te trekken uit deze tendens. De evolutie van deze gegevens zal dus in het bijzonder worden geobserveerd in de komende jaren.

3.3.5 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 het vanuit dat oogpunt als een kwaliteitsindicator worden beschouwd.

Deze verliezen kunnen worden gedefinieerd als het verschil tussen enerzijds de elektriciteit die wordt geïnjecteerd vanuit andere netten die op het net van SIBELGA zijn aangesloten en vanuit de lokale productie-eenheden (warmtekrachtkoppelinginstallaties van SIBELGA) en anderzijds de waarden die op alle afnamepunten van het net worden gemeten. Voor 2010 worden de verliezen op het distributienet geraamd op 3.08% van de verdeelde energie (zie Tabel I van dit advies), wat een stijging betekent ten opzichte van 2009, toen een technisch verlies van ongeveer 2.30% werd opgetekend.

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 zijn dienstverlening tijdens het jaar 2010 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 zijn 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 zijn verslag commentaren opgenomen op de resultaten die werden behaald op het gebied van de kwaliteit van de bevoorrading en van de dienstverlening die aan de gebruikers van zijn distributienet worden geboden. Na een verzoek van BRUGEL dat werd geformuleerd tijdens een vergadering ter voorbereiding van de opstelling van dit advies, heeft SIBELGA gegevens verstrekt over de

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

indicatoren van de kwaliteit van de bevoorrading van zijn LS-net. Voor de volgende verslagen zou het dus beter zijn om deze gegevens toe te voegen aan de tabellen van die indicatoren die voor het HS-net worden gebruikt.

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

Om alle afnemers van zijn 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 zijn net. Zo waakt SIBELGA er voor het HS-net over om voor de totale onbeschikbaarheid van de HS-cabines onder de 20 minuten te blijven. De waarden die in 2010 werden opgetekend, bevestigen dat deze doelstelling werd behaald. De totale onbeschikbaarheid bedroeg immers 17 minuten en 23 seconden. Voor het LS-net stelde SIBELGA zich een gemiddelde hersteldingsduur per incident tussen 150 en 170 minuten tot doel. In 2010 werd een waarde van 161 minuten behaald, wat bevestigt dat deze doelstelling werd behaald, ook al steeg deze duur met 11 minuten in vergelijking met 2009. Tot slot werd in 2010 93.5% van de LS-uitvallen hersteld na een duur van 6 uur of minder, wat de doelwaarde van 94% die SIBELGA zich heeft opgelegd, heel dicht benaderd.

- **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 2010 werden 107 klachten ontvangen, wat een lichte stijging is in vergelijking met 2009 (107 in vergelijking met 79) 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 flickering, waarvoor 15 gerechtvaardigde klachten werden opgetekend. SIBELGA bevestigt dat de oorzaken van deze anomalieën werden opgespoord en dat acties werden ondernomen om ze te verhelpen.

- **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 wordt geboden. In 2010 wordt een toename van het aantal gerechtvaardigde klachten met betrekking tot het niet naleven van de wettelijke termijnen vastgesteld in vergelijking met 2009 (59 in vergelijking met 17), hoewel deze waarden laag blijven ten opzichte van het aantal gebruikers dat op het distributienet is aangesloten (615.351 in totaal).

* *

*