

REGULERINGSKOMMISSIE VOOR ENERGIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

ADVIES (BRUGEL-ADVIES-20110527-113)

betreffende het

Model van stramien van het verslag over
de kwaliteit van de prestaties voor gas
van de Brusselse

distributienetbeheerder - Sibelga

Opgesteld op basis van artikel 8 van het technisch
reglement voor het beheer van het gasdistributienet in het
Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de toegang ertoe

27 mei 2011

Inhoudsopgave

1	Juridische grondslag.....	3
2	Voorafgaande uiteenzetting en herinnering aan de feiten.....	3
3	Algemene opmerkingen.....	3
4	Model van het verslag over de kwaliteit van de prestaties inzake gas	4
4.1	Structuur van het verslag.....	4
4.2	Profiel van het gasdistributienet van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.....	5
4.3	Onderbreking van de levering van gas aan de eindgebruiker.....	7
4.4	Geregistreerde problemen op het gasnet en informatie over het calorisch vermogen van het gas	10
4.5	Aanvragen voor een aansluiting en klachten van eindverbruikers	13

Lijst van de tabellen

Tabel 1: Profiel van het gasnet.....	5
Tabel 2: Jaarlijks verbruik van aardgas.....	5
Tabel 3: Ontbreken van gas bij de eindgebruiker.....	7
Tabel 4: Problemen op het gasnet voor het jaar 20XY	10
Tabel 5: CB van het gas	12
Tabel 6: Aansluitingen en contractuele klachten	13
Tabel 7: Overige klachten	14

I Juridische grondslag

Artikel 8 van het technisch reglement voor het beheer van het gasdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de toegang ertoe luidt als volgt:

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

De vorm en de gedetailleerde inhoud van dat verslag zijn het voorwerp van een overleg tussen de distributienetbeheerder en de Dienst. Dat verslag zal in elk geval de inhoud van het Verslag van het Mijnenkorps overnemen.”

2 Voorafgaande uiteenzetting en herinnering aan de feiten

1. In 2007 vonden er voorbereidende vergaderingen plaats tussen Brugel en Sibelga, die bedoeld waren om de inhoud en de vorm van het verslag over de kwaliteit van de prestaties inzake gas te bepalen. Niettemin kon er geen enkel concreet voorstel geformaliseerd worden.
2. In 2010 werden de werkvergaderingen hervat, wat leidde tot de opstelling van een voorlopig model waarop Sibelga zich heeft gebaseerd om het verslag over de prestaties inzake gas tijdens het jaar 2009 te overhandigen. Het advies hierover werd door Brugel uitgebracht op 10 september 2010 (BRUGEL-Advies-20100910-99).
3. Op 4 april 2011 werd een voorstel van het nieuwe model van stramien voorgelegd aan Sibelga met de vraag er commentaar op te leveren. Op 3 mei 2011 heeft Brugel een brief ontvangen van Sibelga waarin zich één enkele opmerking bevond over het verslag ‘Mijnenkorps’. Zoals bepaald in het technisch reglement, vroeg Brugel immers dat het genoemde verslag zou worden gevoegd bij het verslag over de kwaliteit van de prestaties inzake gas, dat begin mei van elk jaar wordt verstuurd. Volgens Sibelga is het verslag ‘mijnenkorps’ echter niet afgewerkt vóór midden juni. Dit advies houdt rekening met deze opmerking.
4. Brugel stelt de Regering het nieuwe model voor van stramien van het verslag over de kwaliteit van de prestaties inzake gas van Sibelga.
5. Het verslag over de kwaliteit van de prestaties inzake gas van Sibelga zal voortaan gebaseerd zijn op dit model. Op basis van overleg tussen Sibelga en Brugel, kan dit model echter eventuele wijzigingen ondergaan.

3 Algemene opmerkingen

1. Het verslag over de kwaliteit van de prestaties inzake gas wordt door Sibelga opgesteld tijdens het jaar ‘A’ en heeft betrekking op het kalenderjaar ‘A – 1’.
2. Er dient te worden opgemerkt dat Sibelga de gegevens die in dit verslag zijn opgenomen, met een kritische blik van commentaar moet voorzien.

3. Aan Sibelga wordt gevraagd om in de mate van het mogelijke, bij dit verslag het verslag 'mijnenkorps' te voegen dat overeenstemt met het behandelde jaar. In voorkomend geval wordt het verslag 'mijnenkorps' afzonderlijk aan Brugel bezorgd, zodra het ter beschikking is.

4 Model van het verslag over de kwaliteit van de prestaties inzake gas

4.1 Structuur van het verslag

Het verslag over de kwaliteit van de prestaties met betrekking tot het Brusselse gasdistributienet bestaat uit 7 tabellen:

- De eerste en de tweede tabel zijn gewijd aan het profiel van het gasdistributienet van Sibelga;
- De derde tabel gaat over de niet-levering van gas aan de eindgebruiker;
- De vierde en vijfde tabel gaan over de problemen die verband houden met het gasnet en met het calorisch vermogen van het gas, dat in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wordt geleverd;
- De zesde en zevende tabel zijn gewijd aan de dienstverleningsprestaties van Sibelga betreffende de aanvragen voor een aansluiting en de klachten van de eindverbruikers.

4.2 Profiel van het gasdistributienet van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Onderstaande tabel schetst het profiel van het gasdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest:

Tabel 1: Profiel van het gasnet

Profiel van het distributienet voor aardgas in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voor het jaar 20XY											
	LD ¹			MD B ²				MD C ³			TOTAAL
	Net 25 mbar	Net 85 mbar	Totaal	Net 1.7 bar**	Net 1.7 bar***	Net 2.6 bar	Totaal	Net 8 bar	Net 14.7 bar	Totaal	
Aantal klanten*											
Lengte van de leidingen [m]											

* EAN ACTIEF

** GOS Iverlek - Dilbeek

*** GOS Sibelga – Kaai

Tabel 2: Jaarlijks verbruik van aardgas

	GOS IVERLEK / DILBEEK	GOS KAAI	GOS BRUSSEL	TOTAAL
Verbruikte energie (KWh)				

¹ Lage druk: op het net van Sibelga stemt dit overeen met de leidingen met een druk van 25 mbar en 85 mbar

² Middendruk B: op het net van Sibelga stemt dit overeen met de leidingen met een druk van 2,6 bar of 1,7 bar

³ Middendruk C: op het net van Sibelga stemt dit overeen met de leidingen met een druk van 14,7 bar en 8 bar

Deze eerste tabel vermeldt twee gegevens, nl. de lengte van de leidingen waaruit het gasdistributienet van Sibelga bestaat, en het aantal actieve klanten dat erop aangesloten is. De gegevens van deze tabel zijn uitgesplitst per GOS (geaggregeerd ontvangstation) en per drukniveau.

Ten gevolge van het scheidingsprogramma van de netten bedraagt de druk van het GOS Iverlek-Dilbeek niet langer 1,3 bar, maar eerder 1,7 bar. Aangezien de werken met het oog op de integratie van dit GOS in het GOS Sibelga-Kaai nog niet ten einde zijn, is het meer aangewezen om een onderscheid te blijven maken tussen de beide GOS. Zodra de werken klaar zullen zijn, zullen beide één enkel GOS vormen met een druk van 1,7 bar.

De tweede tabel geeft informatie over het gasverbruik opgesplitst per GOS.

De informatie in deze rubriek zal nuttig zijn om andere prestatie-indicatoren te definiëren en te standaardiseren, zoals bijvoorbeeld het aantal lekken per lengte van de leiding of per aantal klanten.

4.3 Onderbreking van de levering van gas aan de eindgebruiker

Tabel 3: Ontbreken van gas bij de eindgebruiker

Onbeschikbaarheid van het net voor het jaar 20XY				
GEPLANDE ONBESCHIKBAARHEID VAN HET NET				
AARD VAN DE TUSSENKOMST	REDENEN VOOR DE TUSSENKOMST	Aantal onderbroken toegangspunten	Gemiddelde duur van de onderbreking (uu:mm)	Gecumuleerde duur van de onderbreking (uu:mm)
MD C-net				
...	...			
MD B- net 2.6 bar				
...	...			
MD B- net 1.7 bar				
...	...			
MD B-net 1.3 bar				
...	...			
LD-net 85 mbar				
...	...			
LD-net 25 mbar				
...	...			
NIET-GEPLANDE ONBESCHIKBAARHEID VAN HET NET				
AARD VAN DE TUSSENKOMST	REDENEN VOOR DE TUSSENKOMST	Aantal onderbroken toegangspunten	Gemiddelde duur van de onderbreking (uu:mm)	Gecumuleerde duur van de onderbreking (uu:mm)
MD C-net				
...	...			
MD B- net 2.6 bar				
...	...			
MD B- net 1.7 bar				

			
	MD B-net 1.3 bar				
			
	LD-net 85 mbar				
			
	LD-net 25 mbar				
			
ONBESCHIKBAARHEID VAN HET NET TEN GEVOLGE VAN EEN INCIDENT					
AARD VAN DE TUSSENKOMST	REDENEN VOOR DE TUSSENKOMST	Aantal onderbroken toegangspunten	Gemiddelde duur van de onderbreking (uu:mm)	Gecumuleerde duur van de onderbreking (uu:mm)	
	MD C-net				
			
	MD B- net 2.6 bar				
			
	MD B- net 1.7 bar				
			
	MD B-net 1.3 bar				
			
	LD-net 85 mbar				
			
	LD-net 25 mbar				
			

De onbeschikbaarheid wordt gedefinieerd als het ontbreken van gas bij de eindverbruiker. Deze onbeschikbaarheid werd in drie verschillende categorieën onderverdeeld, naargelang van de reden voor het ontbreken van gas:

- **Geplande onbeschikbaarheid van het net:** ten gevolge van door Sibelga geplande werken (vernieuwing van de leidingen, systematische vervanging van de meters, enz.);
- **Niet-geplande onbeschikbaarheid van het net:** ten gevolge van werken die door Sibelga niet gepland werden naar aanleiding van de oproep van een individuele klant (gasgeur, vervanging van een meter ten gevolge van een lek, enz.);
- **Onbeschikbaarheid van het net ten gevolge van een incident:** het gaat hier om noodzakelijke interventies na een incident, waarbij verschillende klanten niet meer over gas beschikken. Een voorbeeld hiervan is de onderbreking van de gastoevoer naar 10.000 klanten van de gemeente Vilvoorde, die zich voordeed in de jaren '90.

Het is dient te worden benadrukt dat er met behulp van de bestaande technieken (Williamson, enz.) werken kunnen worden uitgevoerd aan de leidingen, zonder dat de gastoevoer naar de klanten onderbroken hoeft te worden. Bij gebruik van deze technieken, wordt een incident dat in een groot aantal afsluitingen had kunnen resulteren, dus opgelost zonder dat klanten ook maar enige onderbreking van de levering ondervinden. Daarom wordt dit soort van incidenten niet vermeld in deze rubriek, zelfs indien een tussenkomst verricht werd.

Aangezien dit type van interventie vermeld wordt in het verslag van het mijnenkorps, wordt van Sibelga verwacht dat ze dit verslag voegt bij het verslag over de kwaliteit van de prestaties inzake gas of het, in voorkomend geval later bezorgt aan Brugel, zodra het beschikbaar is.

4.4 Geregistreeerde problemen op het gasnet en informatie over het calorisch vermogen van het gas

Tabel 4: Problemen op het gasnet voor het jaar 20XY

Problemen op het gasnet voor het jaar 20XY					
Gerapporteerde problemen in verband met de druk van het gas					
	Aantal toegangspunten waarop een probleem werd signaleerd	Totaal aantal op deze toegangspunten ontvangen meldingen	Aantal terecht ontvangen meldingen op deze toegangspunten	Aantal toegangspunten met een probleem op het totale aantal toegangspunten	Totaal aantal terecht ontvangen meldingen op het totale aantal ontvangen meldingen
LD-net					
Zeer lage druk					
Slechte vlam					
Zeer hoge druk					
...					
Totaal					
MD-net					
Zeer lage druk					
Slechte vlam					
Zeer hoge druk					
...					
Totaal					

Gerapporteerde problemen in verband met de kwaliteit van het gas					
	Aantal toegangspunten waarop een probleem werdesignaleerd	Totaal aantal op deze toegangspunten ontvangen meldingen	Aantal terecht ontvangen meldingen op deze toegangspunten	Aantal toegangspunten met een probleem op het totale aantal toegangspunten	Totaal aantal terecht ontvangen meldingen op het totale aantal ontvangen meldingen
LD-net					
...					
...					
Totaal					
MD-net					
...					
...					
Totaal					

Bovenstaande tabel bevat het overzicht van de door de eindgebruiker ervaren hinder – waarvan de oorsprong in het net van Sibelga ligt – met betrekking tot het gebruik van het gas, waarvan de oorzaken vermoedelijk verband houden met ofwel de druk, ofwel de kwaliteit van het geleverde gas. Zo kan bijvoorbeeld een hele wijk klachten hebben over een slechte verbranding in de verwarmingsketels of gasfornuizen ten gevolge van een defect onderdeel in een gasnetpost van Sibelga.

Onderstaande tabel vermeldt het calorisch vermogen van het aardgas dat in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werd geleverd. De informatie is uitgesplitst per GOS en per maand.

Tabel 5: CB van het gas

Informatie over de CB* van het gas dat in de drie geaggregeerde ontvangststations circuleert			
	GOS Sibelga- Brussel	GOS Iverlek- Dilbeek	GOS Sibelga - Kaai
Januari			
Februari			
Maart			
April			
Mei			
Juni			
Juli			
Augustus			
September			
Oktober			
November			
December			

*CB = Calorische bovenwaarde (kWh/Nm³)

Op te merken valt dat Sibelga geen invloed heeft op de kwaliteit, noch op het calorisch vermogen van het gas dat haar door Fluxys wordt geleverd. De mededeling van deze informatie zal echter kunnen helpen bij het bepalen van bijvoorbeeld de indicatoren met betrekking tot het bereik waarbinnen de waarde van het calorisch vermogen van het in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest geleverde gas schommelt.

4.5 Aanvragen voor een aansluiting en klachten van eindverbruikers

Tabel 6: Aansluitingen en contractuele klachten

Dienstverlening tijdens het jaar 20XY		
Aanvragen voor een aansluiting op het gasnet		
	Toegekend	Geweigerd
Aantal aanvragen voor een standaardaansluiting		
Aantal overige aanvragen voor een aansluiting zonder studie		
Aantal aanvragen voor een niet-standaardaansluiting met studie		
Totaal aantal aanvragen voor een aansluiting		
Klachten in verband met de niet-naleving van de contractuele bepalingen		
	Aantal klachten	Aantal gerechtvaardigde klachten
Procedure voor standaardaansluiting		
Termijn voor de controle van de (on)volledige aard van de aanvraag (5 werkdagen vanaf de ontvangst van de volledige aanvraag)		
Termijn voor de beantwoording van de aanvraag (offerte, weigering of kennisgeving van onontvankelijkheid (10 werkdagen vanaf de ontvangst voor een volledige aanvraag)		
Termijn voor de uitvoering van de aansluiting in overeenstemming met het contract (20 werkdagen vanaf de ontvangst van de integrale betaling)		
Procedure voor niet-standaardaansluiting met studie		
Termijn voor de controle van de (on)volledige aard van de aanvraag van een oriënterende studie (5 werkdagen vanaf de ontvangst van de aanvraag van een volledige oriënterende studie)		
Termijn voor de uitvoering van de oriënterende studie (voorontwerp van aansluiting, weigering) (15 werkdagen vanaf de ontvangst van de aanvraag van een volledige oriënterende studie)		
Termijn voor de controle van de (on)volledige aard van de aansluitingsaanvraag – detailstudie (capaciteitsreservering) (10 werkdagen vanaf de ontvangst voor een volledige aanvraag)		
Termijn voor het weigeren of doen van een aansluitingsvoorstel (30 werkdagen na ontvangst van een volledige aanvraag)		
Termijn voor de uitvoering van de aansluiting in overeenstemming met het contract		
Tijdige aanvang van de reparatiewerken om een storing op h t distributienet of de aansluiting te verhelpen (binnen de 2 uur na signalering)		
Toegang tot het distributienet met het oog op geplande werken		
Mededeling van de datum/het uur en de geschatte duur van de onderbreking (5 werkdagen op voorhand)		
Toegang tot het distributienet met het oog op niet-geplande werken		
Voor aansluitingen ≥ 250 m ³ /uur: de DNB of zijn leverancier verstrekt informatie over de aard en de geschatte duur van de onderbreking		
Voor aansluitingen < 250 m ³ /uur: verstrekking van informatie over de oorzaak van de niet-geplande onderbreking (binnen de 10 werkdagen na het verzoek om informatie)		
Het verhelpen van storingen in een meetinstallatie (binnen de 7 werkdagen)		
Rechtzetting van significante fouten inzake de juistheid vande meetinstallaties (binnen de 10 werkdagen)		

Het eerste deel van tabel 6 heeft betrekking op de aansluitingen die in de loop van het afgelopen jaar werden uitgevoerd, en geeft informatie over het aantal aansluitingen, uitgesplitst per type.

Het tweede deel van de tabel bevat de klachten die door de klanten werden ingediend naar aanleiding van de niet-naleving van de termijnen die voorzien zijn in het technisch reglement gas van Sibelga.

Naast de bovenvermelde klachten, wordt in tabel 7 informatie samengebracht over de meest voorkomende types van klachten. Een deel van deze klachten heeft ook betrekking op elektriciteit. Het betreft 'gemengde klachten' en "diverse" klachten. De onderstaande typologie wordt slechts bij wijze van illustratie gegeven: Sibelga zal de klachten meedelen waarmee ze werkelijk werd geconfronteerd.

Tabel 7: Overige klachten

Dienstverlening tijdens het jaar 20XY				
Andere klachten betreffende de kwaliteit van de dienstverlening				
	Totale klachten	Klachten gas	Gemengde klachten *	"Diverse" klachten *
Staat weg/voetpad/werf na werken				
Facturering verbruik				
Facturering werken				
Meteropname				
Opening/afsluiting meter				
Staat weg/voetpad/werf tijdens werken				
Schade aan derden				
Defecte meter				
Drops/Moza (afsluiting)				
...				
...				

* De "gemengde" klachten en de "diverse" klachten vertegenwoordigen klachten die tegelijk betrekking hebben op elektriciteit en gas.

* *

*