

# **REGULERINGSKOMMISSIE VOOR ENERGIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST**

**ADVIES (BRUGEL-ADVIES-20120907 - 148)**

betreffende het

Verslag over de kwaliteit van de  
prestaties voor gas van de Brusselse  
distributienetbeheerder - SIBELGA

**Voor het jaar 2011**

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.

**7 september 2012**

# Inhoudsopgave

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1   | Juridische context .....  | 3  |
| 2   | Voorafgaande uiteenzetting en voorgeschiedenis .....  | 7  |
| 3   | Analyse van de kwaliteit van de prestaties met betrekking tot het Brusselse gasnet voor het jaar 2011 ..... | 8  |
| 3.1 | Voorwoord .....   | 8  |
| 3.2 | Structuur van het verslag .....   | 9  |
| 3.3 | Profiel van het gasdistributienet van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest .....                              | 10 |
| 3.4 | Onderbreking van de levering van gas aan de eindgebruiker .....   | 14 |
| 3.5 | Problemen op het gasnet en informatie over het calorisch vermogen van het gas .....                         | 18 |
| 3.6 | Aanvragen voor een aansluiting en klachten van eindverbruikers .....  | 20 |
| 4   | Model van stramien .....  | 22 |
| 5   | Conclusie .....   | 24 |

# Lijst van tabellen

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1: Profiel van het gasnet & verbruik van gas voor het jaar 2011 ..... | 10 |
| Tabel 2: Niet-levering van gas bij de eindgebruiker in het jaar 2011 .....  | 14 |
| Tabel 3: Problemen op het gasnet voor het jaar 2011 .....                   | 18 |
| Tabel 4: CB van het gas voor het jaar 2011 .....                            | 19 |
| Tabel 5: Aansluitingen en contractuele klachten voor het jaar 2011 .....    | 20 |
| Tabel 6: Overige klachten voor het jaar 2011 .....                          | 21 |

# Lijst van figuren

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Figuur 1: Kenmerken van het net ..... | 11 |
|---------------------------------------|----|

## I Juridische context

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."*

In bijlage bij het verslag over de kwaliteit van de prestaties voor gas voor het jaar 2011, heeft SIBELGA informatie verstrekt over de aanvragen voor schadevergoeding, die werden ontvangen overeenkomstig de schadevergoedingsregeling die werd ingevoerd door de ordonnantie van 20 juli 2011, tot wijziging van de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De artikelen 24bis tot 24octies van deze ordonnantie bepalen het volgende:

*"Afdeling 1. - Verschuldigde schadevergoeding ten gevolge van een administratieve fout of van een laattijdige aansluiting.*

*Art. 24bis. § 1. Iedere afwezigheid van gaslevering die zich voordoet bij schending van de voorschriften van deze ordonnantie of van haar uitvoeringsbesluiten ten gevolge van een administratieve fout die werd begaan door de netbeheerder verplicht deze netbeheerder om aan de eindafnemer een dagelijkse forfaitaire schadevergoeding van 125 euro te betalen tot aan het herstel van de levering, met een maximum van 1.875 euro. De kosten voor de afsluiting en het herstel worden eveneens gedragen door de netbeheerder, zonder dat deze kunnen worden verhaald op de eindafnemer.*

*§2. De eindafnemer richt zijn aanvraag tot schadevergoeding aan de beheerder van het net waarop hij is aangesloten, per aangetekende brief, fax of e-mail, binnen de dertig dagen na het opduiken van de afwezigheid van levering. De eindafnemer vermeldt hierbij de gegevens die essentieel zijn voor de behandeling van de aanvraag.*

*De netbeheerder vergoedt de afnemer binnen de dertig kalenderdagen na de ontvangst van de aanvraag tot schadevergoeding.*

*Indien de netbeheerder van oordeel is dat de afwezigheid van levering voortkomt uit een fout van de leverancier, brengt hij de afnemer hiervan op de hoogte binnen de dertig dagen na de ontvangst van de aanvraag tot schadevergoeding en verstuurt, binnen dezelfde termijn, de aanvraag aan de leverancier. De leverancier is gehouden om de aanvraag tot schadevergoeding te behandelen en om desgevallend deze te storten binnen dezelfde termijnen als deze die van toepassing zijn op de netbeheerder.*

*Art. 24ter. § 1. Zonder afbreuk te doen aan het laatste lid, heeft elke eindafnemer recht op een forfaitaire dagvergoeding ten laste van de netbeheerder als deze de effectieve aansluiting niet heeft gerealiseerd binnen de volgende termijnen:*

*1° voor de standaard aansluitingen binnen een termijn van twintig werkdagen die tenzij anders overeengekomen begint te lopen vanaf de betaling door de afnemer van de offerte van de netbeheerder betreffende de aansluiting, kan de netbeheerder daarbij niet optreden voordat de verschillende vereiste vergunningen en toelatingen werden verkregen en voor zover de netgebruiker de werken op zijn kosten heeft uitgevoerd;*

*2° voor de niet standaard aansluitingen binnen de termijn vermeld in het ontwerp van aansluiting; tenzij anders overeengekomen begint de termijn te lopen vanaf de betaling van alle kosten door de aanvrager en, als de ondertekening van een aansluitingscontract is voorzien, vanaf het terugsturen van dit door de aanvrager ondertekende contract.*

*De verschuldigde dagvergoeding bedraagt 50 euro voor afnemers met een contractuele capaciteit van minder dan 250 m; en 100 euro voor de andere aansluitingen.*

*De schadevergoeding is niet verschuldigd indien de overschrijding van de hierboven bedoelde termijnen te wijten is aan een eventuele vertraging van de bevoegde instanties of een weigering om de gevraagde toelatingen of*

vergunningen af te leveren of aan een niet-uitvoering door de netgebruiker van de werken op zijn kosten.

§ 2. De eindafnemer zendt de aanvraag tot schadevergoeding aan de netbeheerder per aangetekende brief, fax of e-mail, binnen de dertig kalenderdagen na het verstrijken van de termijnen bedoeld in § 1. De eindafnemer vermeldt hierbij de gegevens die essentieel zijn voor de behandeling van de aanvraag. De netbeheerder vergoedt de afnemer binnen de dertig kalenderdagen na de ontvangst van de aanvraag tot schadevergoeding.

Afdeling 2. - Vergoeding van de schade veroorzaakt door de netbeheerder in het kader van het beheer van zijn net.

Art. 24quater. De schade geleden door een eindafnemer die aangesloten is op het distributienet ingevolge de onderbreking of de niet-conformiteit van de gasvoorziening, 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 of de niet-conformiteit van de levering haar oorsprong vindt in een geval van overmacht, de daad van een derde of een incident op een stroomafwaarts of stroomopwaarts geïnterconnecteerd 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° indirecte en immateriële schade wordt niet vergoed, onder voorbehoud van toepassing van andere geldende wettelijke bepalingen;

3° de rechtstreekse lichamelijke schade wordt integraal vergoed;

4° voor de rechtstreekse materiële schade geldt een individuele franchise van 30 euro per schadegeval en is geplafonneerd, per schadeverwekkende gebeurtenis, op 2.000.000 euro voor het geheel van de schadegevallen. Indien het totale bedrag van de schadevergoedingen dit plafond overschrijdt, is de schadevergoeding die verschuldigd is aan de eindafnemer beperkt tot dat bedrag;

5° de toepassing van het plafond van de schadevergoeding en van de individuele franchise is uitgesloten in geval van bedrog of een zware fout van de netbeheerder.

Art. 24quinquies. § 1. De eindafnemer die het slachtoffer is van het schadegeval zoals gedefinieerd in voorgaand artikel meldt het schadegeval per aangetekende brief, fax of e-mail aan de netbeheerder uiterlijk negentig kalenderdagen vanaf het voorvallen van het schadegeval of ten minste vanaf de datum waarop hij kennis heeft gekregen van het schadegeval indien de kennis die de eindafnemer heeft gekregen voor hem later is, zonder dat de aangifte van het schadegeval meer dan zes maanden na het voorvallen van het schadegeval mag worden gedaan.

Indien de eindafnemer binnen de termijn bedoeld in voorgaand lid per vergissing de aangifte van het schadegeval heeft gericht aan zijn leverancier, wordt deze geacht te zijn toegestuurd binnen de vereiste termijn. De leverancier stuurt onverwijld de aangifte van het schadegeval aan de netbeheerder.

§ 2. De eindafnemer die schade heeft geleden verzendt als bijlage bij zijn aangifte van het schadegeval ieder stuk en ieder document dat toelaat om de werkelijkheid van het schadegeval en de omvang van de geleden schade vast te stellen.

§ 3. De netbeheerder bevestigt de ontvangst van de aangifte van het schadegeval binnen de vijftien kalenderdagen vanaf de ontvangst van de aangetekende brief, de fax of de e-mail bedoeld in § 1.

Binnen de zestig kalenderdagen na de verzending van de ontvangstbevestiging brengt hij de eindafnemer op de hoogte van het gevolg dat hij voornemens is te geven aan de aangifte van schadegeval.

Indien blijkt dat het schadegeval zijn oorsprong niet vindt op zijn net, brengt de netbeheerder de eindafnemer binnen dezelfde termijn op de hoogte en maakt de aangifte over aan de derde die aan de oorsprong ligt van, desgevallend, de onderbreking of de niet-conformiteit van de gaslevering. Deze laatste volgt de procedure die in deze paragraaf beschreven wordt.

Desgevallend, vergoedt de netbeheerder de eindafnemer binnen zes maanden na de kennisgeving van een aangifte van schadegeval..

Afdeling 3. - Verschuldigde schadevergoeding door de leveranciers en tussenpersonen.

Art. 24sexies. § 1. Elke onderbreking van de gaslevering die op verzoek van de leverancier in strijd met de bepalingen van onderhavige ordonnantie of van de uitvoeringsbesluiten ervan wordt uitgevoerd, of ten gevolge

van een beheer- of facturatiefout uit hoofde van de leverancier met de procedure voor niet-betaling tot gevolg, verplicht deze om de eindafnemer een forfaitaire schadevergoeding van 125 euro per dag te betalen tot de datum van de aanvraag tot herstel van de levering, wat op onbetwistbare wijze door de leverancier aan de netbeheerder wordt betekend.

De netbeheerder herstelt de levering binnen de termijn voorzien door het technisch reglement. Bij ontstentenis kan de afnemer beroep doen op de toepassing van artikel 24bis.

De vergoeding is geplafonneerd op 1.875 euro. De leverancier betaalt ook de kosten voor de sluiting en de herstelling van de stroomverbinding, zonder dat hij deze op de eindafnemer kan verhalen.

§ 2. Behoudens het geval bedoeld in § 1, heeft elke eindafnemer ook recht op een forfaitaire vergoeding van 100 euro per maand ten laste van de leverancier wanneer de overeenkomst niet van kracht kan worden op de datum die de partijen waren overeengekomen omdat de leverancier geen correct gevolg heeft gegeven aan de overeenkomst met de eindafnemer.

§ 3. De eindafnemer stuurt het verzoek tot schadevergoeding per aangetekende brief, fax of e-mail naar de leverancier, binnen de dertig dagen na, afhankelijk van het geval:

1° het ontstaan van de onderbreking bedoeld in § 1;

2° de kennisneming door de eindafnemer van de fout in de procedure van leverancierswissel, in toepassing van § 2.

De eindafnemer vermeldt alle vereiste gegevens voor de verwerking van zijn aanvraag.

De leverancier vergoedt de afnemer binnen de dertig kalenderdagen na ontvangst van de aanvraag tot schadevergoeding.

§ 4. Indien de leverancier oordeelt dat de onderbreking of de fout in de procedure van leverancierswissel uit een fout van de netbeheerder voortvloeit, licht hij de afnemer binnen de dertig kalenderdagen na ontvangst van de aanvraag tot schadevergoeding in en stuurt de aanvraag binnen dezelfde termijn rechtstreeks naar de netbeheerder.

De netbeheerder moet de aanvraag tot vergoeding behandelen en de schadevergoeding desgevallend storten binnen dezelfde termijnen als deze die voor de leverancier gelden.

Art. 24septies. § 1. Elke facturatiefout ten koste van de eindafnemer verplicht de leverancier om deze eindafnemer een schadevergoeding te betalen waarvan het bedrag gelijk is aan dat van de tussentijdse factuur van de afnemer, teruggebracht tot één maand verbruik en voor het lopende jaar en dit, in volgende gevallen:

1° ofwel wanneer de leverancier de klacht die een eindafnemer per aangetekende brief, fax of e-mail heeft gestuurd om het bedrag te betwisten van de factuur die hij heeft betaald, niet behandeld heeft binnen de termijnen die in artikel 20undecies, § 4, van deze ordonnantie worden voorzien;

2° ofwel wanneer de leverancier, naar aanleiding van een klacht per aangetekende brief, fax of e-mail van een eindafnemer die de factuur heeft betaald, bevestigt aan de afnemer dat er een facturatiefout werd begaan die verband houdt met een fout in de meteropname, ongeacht de oorsprong, maar zich onthoudt van de verzending van een factuur tot rechtzetting naar de eindafnemer en desgevallend van de verschuldigde terugbetaling binnen de dertig kalenderdagen na de erkenning van de fout, onder voorbehoud van het geval bedoeld in paragraaf 3.

§ 2. De eindafnemer stuurt een aanvraag tot schadevergoeding naar de leverancier per aangetekende brief, fax of e-mail, binnen de dertig kalenderdagen na de overschrijding van de termijnen voorzien in § 1.

De eindafnemer vermeldt alle vereiste gegevens voor de verwerking van zijn aanvraag.

De leverancier vergoedt de afnemer binnen de dertig kalenderdagen na ontvangst van de aanvraag tot schadevergoeding.

§ 3. Indien de leverancier oordeelt dat de overschrijding van de termijnen bedoeld in § 1 aan de netbeheerder te wijten is, licht hij de eindafnemer binnen de dertig kalenderdagen na ontvangst van de aanvraag tot schadevergoeding in en stuurt de aanvraag binnen dezelfde termijn rechtstreeks naar de netbeheerder.

De netbeheerder moet de aanvraag tot vergoeding behandelen en de schadevergoeding desgevallend storten binnen dezelfde termijnen als deze die voor de leverancier gelden.

De vergoeding is niet verschuldigd bij de verkeerde mededeling door de eindafnemer van de gegevens voor het opstellen van de factuur.

#### Afdeling 4. - Gemeenschappelijke bepalingen:

Art. 24octies. § 1. De bepalingen van de afdelingen 1 tot 3 verhinderen niet de toepassing van andere wettelijke bepalingen. In ieder geval, kan de gecombineerde toepassing van verschillende aansprakelijkheidsregimes niet leiden tot een schadevergoeding van de eindafnemer die het volledige herstel van de geleden schade overtreft.

§ 2. Teneinde de demarche van de eindafnemer en de behandeling van de aanvragen tot schadevergoeding te vergemakkelijken, stellen de netbeheerder en de leveranciers, elk voor wat hem betreft, op hun websites aanvraagformulieren tot schadevergoeding ter beschikking van eindafnemers. Deze formulieren worden voorafgaandelijk goedgekeurd door Brugel, die deze eveneens publiceert op haar website. Iedere aanvraag tot schadevergoeding wordt tot stand gebracht door middel van deze formulieren.

§ 3. De netbeheerder stelt iedere vorm van financiële waarborg die hem toelaat om de schadevergoedingen bedoeld in de artikelen 24bis tot 24quinquies te dekken. De last die verbonden is met de gestelde waarborg om de schadevergoedingen in geval van zware fout te dekken zal duidelijk onderscheiden zijn in de rekeningen van de netbeheerder.

Vóór 31 maart van elk jaar bezorgt de netbeheerder het bewijs van het bestaan van zulke financiële waarborg aan Brugel.

De artikelen 24bis tot 24quinquies worden integraal hernomen in de aansluitingsreglementen en -contracten die van toepassing zijn op de afnemers die aangesloten zijn op het net.

Vóór 31 maart van ieder jaar maakt de netbeheerder een verslag over aan Brugel dat de staat opmaakt van het aantal aanvragen tot schadevergoeding die gestoeld zijn op de artikelen 24bis tot 24quater in de loop van het afgelopen jaar, alsook van het vervolg dat aan hen werd gegeven, dat ze bij het in artikel 10, § 4, van deze ordonnantie bedoelde verslag voegen. Brugel stelt te dien einde een model van verslag op.

Minstens één keer per jaar schrijft de raad van bestuur van de netbeheerder de bespreking van een geactualiseerd verslag in op de agenda met betrekking tot het aantal aanvragen tot schadevergoeding die gestoeld zijn op de artikelen 24bis tot 24quater, alsook het gevolg dat eraan werd gegeven.

§ 4. De bedragen van de schadevergoedingen die in de voorafgaande afdelingen bepaald worden, worden ieder jaar overeenkomstig het indexcijfer van de consumptieprijzen geïndexeerd door ze te vermenigvuldigen met het indexcijfer van de consumptieprijzen voor juni van het jaar en door ze te verdelen door het indexcijfer van de consumptieprijzen van juni van het jaar dat aan de inwerkingtreding van deze beschikking voorafgaat. Brugel publiceert op haar site de geïndexeerde bedragen, afgerond op een hele euro naar boven of naar beneden. "

## 2 Voorafgaande uiteenzetting en voorgeschiedenis

1. Op 27 mei 2011 keurde BRUGEL het advies 113 goed betreffende het model van stramien van het verslag over de kwaliteit van de prestaties voor gas van SIBELGA, dat vervolgens werd meegedeeld aan de Regering en op de website van BRUGEL werd gepubliceerd.
2. Op 29 juni 2011 keurde BRUGEL het advies 114 goed betreffende het verslag over de kwaliteit van de prestaties voor gas van SIBELGA voor het jaar 2010, dat vervolgens werd meegedeeld aan de Regering en op de website van BRUGEL werd gepubliceerd. Dit verslag werd opgesteld volgens het nieuwe model van stramien.

In dit advies 114 werden door BRUGEL vier verwachtingen meegedeeld, waaronder twee met betrekking tot:

- Het relatief hoge aantal inactieve meters, waarvoor BRUGEL bijkomende informatie vroeg. **Tot op heden heeft SIBELGA nog geen officieel antwoord gegeven op dit verzoek.**
- De aanzienlijke stijging van het aantal defecte meters tussen 2009 en 2010. BRUGEL wenste kennis te nemen van de factoren die een dergelijke toename van het aantal defecte meters van het ene jaar op het andere kunnen verklaren. **Tot op heden heeft SIBELGA nog geen officieel antwoord gegeven op dit verzoek.**

### 3 Analyse van de kwaliteit van de prestaties met betrekking tot het Brusselse gasnet voor het jaar 2011

#### 3.1 Voorwoord

Zoals hierboven vermeld, gaf BRUGEL in haar advies 114 uiting aan een aantal verwachtingen. Aan enkele van deze verwachtingen werd door SIBELGA geen gevolg gegeven. Aan andere gestelde vragen kwam SIBELGA wel tegemoet in het verslag dat het voorwerp vormt van onderhavig advies. Het betreft met name de uitsplitsing per GOS<sup>1</sup> van de lengte van het LD-net<sup>2</sup>.

Wel werden bepaalde informatie van een andere aard door SIBELGA verstrekt ingevolge gerichte vragen van BRUGEL, buiten het kader vastgelegd door het huidige model van stramien. Het betreft met name de lengte van het MD C<sup>3</sup>-net, uitgesplitst per drukniveau en per GOS. **Het spreekt voor zich dat al deze nieuwe soorten informatie voortaan zouden moeten worden opgenomen in de toekomstige verslagen over de kwaliteit van de prestaties voor gas van SIBELGA.**

Om terug te komen op het model van stramien van het verslag betreffende de kwaliteit van de prestaties voor gas, heeft BRUGEL in haar advies 113 te kennen gegeven dat het laatste aangenomen model na overleg tussen BRUGEL en SIBELGA nog verder kon evolueren. Het is dus in die optiek dat BRUGEL het opportuun acht om de werkzaamheden te hervatten die ertoe strekken een nieuw model te realiseren waarbij onder andere rekening wordt gehouden met een aantal specifieke verzoeken die door BRUGEL werden ontvangen. Hoofdstuk 5 van dit advies handelt over dit onderwerp.

Net als in de twee voorgaande adviezen over dit onderwerp, herinnert BRUGEL eraan dat de historiek van de kwaliteit van de prestaties voor gas op het Brusselse distributienet nog te bescheiden is om een diepgaand trendonderzoek toe. In de volgende paragrafen zijn niettemin enkele aanwijzingen terug te vinden over de interpretatie die aan bepaalde gegevens zou kunnen worden gegeven.

---

<sup>1</sup> Geaggregeerd ontvangstation: een fictief ontvangstation dat de functie groepeerd van verschillende materiële ontvangstations die een geïnterconnecteerd net bevoorraden. Tussen twee aanpalende GOS kunnen er koppelpunten bestaan om in geval van nood te kunnen bijspringen. De GOS werden gecreëerd om de energieaankopen alsook hun evolutie te kunnen berekenen.

<sup>2</sup> Lage druk: de maximaal toelaatbare druk is niet hoger dan 98,07 mbar. Twee categorieën LD-net van SIBELGA bestaan naast elkaar: het net van **25 mbar** en het net van **85 mbar**. De omvang van het net van 85 mbar valt in het niet tegenover de omvang van het net van 25 mbar.

<sup>3</sup> Middendruk: **98,07 mbar** tot **14,71 bar**. Er worden drie categorieën LD-net gedefinieerd naargelang de maximaal toelaatbare druk op het net:

- **MD A-net:** maximaal toelaatbare druk van meer dan **98,07 mbar** en niet meer dan **490,35 mbar** - SIBELGA heeft geen MD A-net);
- **MD B-net:** maximaal toelaatbare druk van meer dan **490,35 mbar** en niet meer dan **4,9 bar**. Twee categorieën MD B-net van SIBELGA bestaan naast elkaar: het net van **1,7 bar** en het net van **2,7 bar**;
- **MD C-net:** maximaal toelaatbare druk van meer dan **4,9 bar** en niet meer dan **14,71 bar**. Twee categorieën MD C-netten van SIBELGA bestaan naast elkaar: het net van **8 bar** en het net van **14,7 bar**.



## 3.2 Structuur van het verslag

Het door de Brusselse distributienetbeheerder – SIBELGA - ingediende verslag over de kwaliteit van de prestaties voor gas bestaat uit 6 tabellen:

- De eerste tabel is gewijd aan het profiel van het gasdistributienet van SIBELGA en aan het energieverbruik (door middel van gas) in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- De tweede tabel gaat over het ontbreken van gas bij de eindgebruiker;
- Tabellen drie en vier handelen over de problemen in verband met het gasnet, alsook met het calorisch vermogen van het gas, dat in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wordt geleverd;
- Tabellen vijf en zes betreffen de dienstverleningsprestaties van SIBELGA met betrekking tot aanvragen voor een aansluiting en klachten van eindverbruikers.

In dit advies komen de verschillende tabellen in die volgorde aan bod. Hierbij dient te worden opgemerkt het door SIBELGA ingediende verslag, zoals dat door BRUGEL werd gevraagd, van commentaar is voorzien in een bijlage bij de tabellen.

Verder heeft SIBELGA in bijlage bij dit verslag een hoofdstuk gevoegd over aanvragen tot schadevergoeding, die door gebruikers van gas werden ingediend op basis van de artikels 24bis tot 24octies (waarvan de tekst werd aangehaald in wat hierboven werd uiteengezet betreffende de wettelijke grondslagen) van de gasordonnantie. Voor het jaar 2011 werd in dit kader geen enkele aanvraag ingediend. Dit advies komt verder in de tekst terug op dit onderwerp.

Zoals reeds hierboven vermeld, behandelt een sectie van dit advies in het bijzonder de noodzaak om de inhoud van dit type verslag te laten evolueren.

### 3.3 Profiel van het gasdistributienet van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Tabel 1: Profiel van het gasnet & verbruik van gas voor het jaar 2011

| Profiel van het distributienet voor aardgas van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voor het jaar 2011 |              |             |           |               |                |             |         |           |              |        |           |
|---|--------------|-------------|-----------|---------------|----------------|-------------|---------|-----------|--------------|--------|-----------|
|   | LD           |             |           | MD B          |                |             |         | MD C      |              |        | TOTAAL    |
|   | Net 25 mbar  | Net 85 mbar | Totaal    | Net 1,7 bar** | Net 1,7 bar*** | Net 2,7 bar | Totaal  | Net 8 bar | Net 14,7 bar | Totaal |           |
| Aantal klanten*   |              |             | 417.298   | 101           | 1284           | 432         | 1.817   | 0         | 0            | 0      | 419.115   |
| Lengte van de leidingen (m)   | 2.274.515,75 | 9.907,47    | 2.284.423 | 44.664,59     | 312.440,12     | 223.478,41  | 580.583 | 18.114,29 | 10.602,12    | 28.716 | 2.893.723 |

\* EAN ACTIEF

\*\* GOS IVERLEK / Dilbeek

\*\*\* GOS KAAI

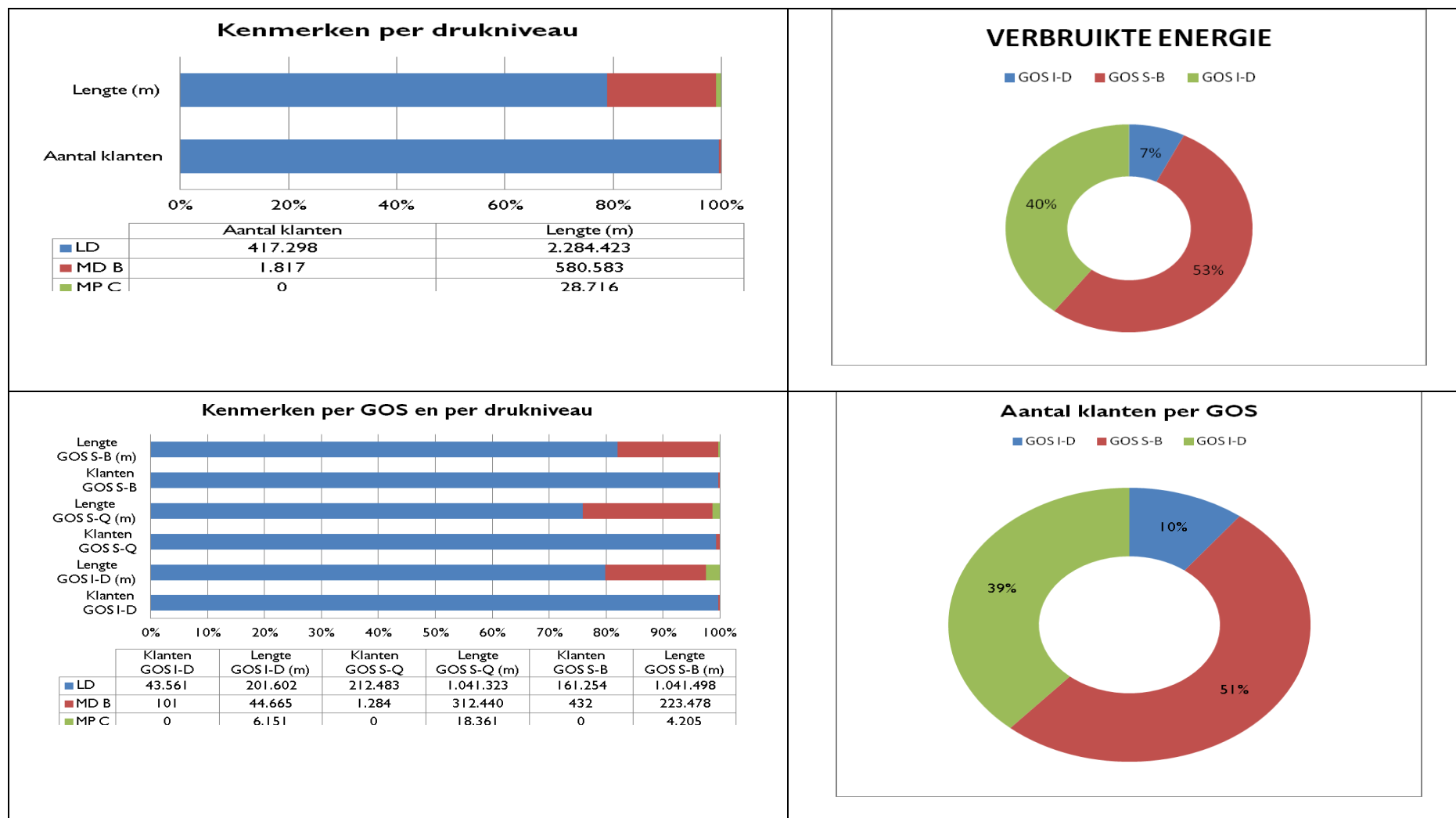
| Aantal klanten & lengte van de LD-leidingen per GOS |                   |                |                   |           |
|---|-------------------|----------------|-------------------|-----------|
|   | Iverlek - Dilbeek | Sibelga - Kaai | Sibelga - Brussel | TOTAAL    |
| Aantal klanten                                      | 43.561            | 212.483        | 161.254           | 417.298   |
| Lengte (m)  | 201.602           | 1.041.323      | 1.041.498         | 2.284.423 |

| Lengte van de MD C-leidingen per GOS |                   |                |                   |           |
|--------------------------------------|-------------------|----------------|-------------------|-----------|
|                                      | Iverlek - Dilbeek | Sibelga - Kaai | Sibelga - Brussel | TOTAAL    |
| Net MD C 15 (m)                      | 0,00              | 10.016,69      | 585,43            | 10.602,12 |
| Net MD C 8 (m)                       | 6.150,67          | 8.343,95       | 3.619,67          | 18.114,29 |
| TOTAAL                               | 6.150,67          | 18.360,64      | 4.205,10          | 28.716,41 |

| Verbruikte energie per GOS |                   |                |                   |               |
|----------------------------|-------------------|----------------|-------------------|---------------|
|                            | Iverlek - Dilbeek | Sibelga - Kaai | Sibelga - Brussel | TOTAAL        |
| (kWh)*                     | 650.562.680       | 4.708.095.475  | 3.519.096.786     | 8.877.754.941 |

\* Gemeten hoeveelheid gas aan de ingang van het net (injectie)

**Figuur 1: Kenmerken van het net**



Tabel I toont drie types gegevens: de lengte van de leidingen die deel uitmaken van het gasdistributienet van SIBELGA, het aantal actieve klanten dat erop aangesloten is, en de hoeveelheid gas die in het Brusselse distributienet werd geïnjecteerd in de loop van het jaar 2011.

Uit de eerste twee types gegevens kan worden afgeleid dat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest overeen gasdistributienet met een eerder hoge dichtheid beschikt, waarop gemiddeld ongeveer om de 7 meter een actieve klant is aangesloten. Ter vergelijking: Wallonië wordt gekenmerkt door een actieve klant om de 20 meter.

Wat het aantal klanten en de lengte van het gasdistributienet betreft, stellen we over het algemeen een zeer lichte stijging (van respectievelijk 0,53% en 0,51%) vast ten opzichte van het jaar 2010, die verband houdt met de normale evolutie van het net. Het gasdistributienet bestrijkt immers nagenoeg het gehele grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Vandaar dat de uitbreidingswerken aan het net uiterst beperkt zijn en gepaard gaan met een erg gering groeipercentage van de lengte van het net.

Al met al kan ook worden vastgesteld dat het Brusselse gasdistributienet erop ingesteld is om in de gastoevoer te voorzien, vooral dan op LD. Bovendien zijn vrijwel alle Brusselse klanten, voor het merendeel huishoudelijke klanten, aangesloten op het LD-net. Dit laatste element is een belangrijke factor om de evolutie van het verbruik te bepalen in functie van de weersomstandigheden, zoals hieronder besproken.

Wat het gasverbruik betreft, wordt een daling van 24% vastgesteld tegenover het verbruik van 2010 en een daling van 18% tegenover het verbruik van 2009. De verklaring hiervoor ligt in de correlatie tussen het gasverbruik op het distributienet en de weersomstandigheden: deze daling is bijgevolg rechtstreeks in verband te brengen met de daling van 29% van de equivalente graaddagen<sup>4</sup> die werd waargenomen voor het jaar 2011 tegenover die van het jaar 2010 en van 18% tegenover die van 2009. Er dient te worden opgemerkt dat het jaar 2011 het minst koude jaar was van de voorbij 50 jaar.

Deze correlatie tussen consumptie en weersomstandigheden wordt nog versterkt door het feit dat het merendeel van de Brusselse klanten huishoudelijke klanten zijn en hun behoeften inzake gasverbruik dus in eerste instantie wordt bepaald door hun verwarmingsbehoeften.

Figuur I toont verder aan dat de verdeling van dit gasverbruik over de drie GOS nauw aansluit op het aantal actieve klanten van de verschillende GOS.

---

<sup>4</sup> Graaddagen geven een beeld van de gemiddelde verwarmingsbehoefte van een woning in België. Voor een bepaalde dag zijn de graaddagen die door de gasector in België worden gehanteerd gelijk aan 16,5°C minus de gemiddelde temperatuur die door het KMI in Ukkel werd gemeten.

Om rekening te houden met de thermische traagheid van de gebouwen en om de reële verwarmingsbehoeften beter te weerspiegelen wordt bij de berekening van de "equivalente graaddagen" tevens rekening gehouden met de graaddagen van de 2 vorige dagen aan de hand van de volgende formule:  $G_{\text{dag}} = 0,6 \times \text{GD van die dag} + 0,3 \times \text{GD van de vorige dag} + 0,1 \times \text{GD van de dag vóór de vorige dag}$ .

Voor een bepaalde maand worden de equivalente graaddagen voor elke dag van die maand samengeteld.

## **Aantal klanten**

Met betrekking tot het aantal klanten, werden enkel de actieve toegangspunten meegedeeld. Uit de gegevens in het jaarverslag 2011 van SIBELGA blijkt dat het aantal inactieve toegangspunten 77.738 bedroeg, wat neerkomt op 16% inactieve toegangspunten. Tegenover de cijfers van 2010 en 2009 bleef dit percentage stabiel.

De adviezen 99 en 114 van BRUGEL kwalificeerden dit percentage als relatief hoog en vroegen om bijkomende informatie, met name de reden voor dit hoge percentage, de gevolgen ervan voor de werking van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en het beleid van SIBELGA ten aanzien van deze problematiek van de inactieve EAN-codes. **Gezien een officieel antwoord van SIBELGA op deze vragen is uitgebleven, herhaalt BRUGEL in dit nieuwe advies haar verzoek om toelichting.**

Ter verbetering van het model van stramien van het verslag over de kwaliteit van de prestaties voor gas van SIBELGA, is het bovendien aangewezen om in toekomstige verslagen ook de statistieken over inactieve EAN-codes, uitgesplitst per drukniveau en per GOS, op te nemen.

## **Aansluiting en lengte van het net**

In principe wordt geen enkele gebruiker aangesloten op het MD C-net. De leidingen van dit net dienen enerzijds om de stations van Fluxys te verbinden met de gasaankoopstations van SIBELGA en anderzijds om de gasaankoopstations van SIBELGA te verbinden met de overlopen van SIBELGA (waar de gasdruk van MD C wordt verlaagd naar MD B). De overlopen vormen het startpunt van waaruit de netten worden bevoorradet die de eindgebruikers bedienen op MD B of LD.

**De officiële mededeling van het verslag over de kwaliteit van de prestaties voor gas van SIBELGA vermeldde geen gegevens over de lengte van het MD C-net, uitgesplitst per GOS en per drukniveau. Hoewel deze gegevens apart werden verkregen, is het aangewezen om deze in de toekomstige verslagen op te nemen.**

Wat het aantal klanten betreft, dat is aangesloten op het MD B-net en op het LD-net, en wat de lengte van deze leidingen betreft, zijn de door SIBELGA officieel meegedeelde gegevens voor het jaar 2011 wel uitgesplitst per GOS en per drukniveau, zoals gevraagd in vroegere adviezen. **Daarentegen werd nog niet voldaan aan de in eerdere adviezen geuite wens om afzonderlijk te beschikken over het aantal klanten, dat is aangesloten op het net van 85 mbar. BRUGEL maakt dan ook van de gelegenheid gebruik om dit verzoek te herhalen.**

### 3.4 Onderbreking van de levering van gas aan de eindgebruiker

*Tabel 2: Niet-levering van gas bij de eindgebruiker in het jaar 2011*

| GEPLANDE ONBESCHIKBAARHEID VAN HET NET |                                       |                                   |   |                               |
|--|---------------------------------------|-----------------------------------|---|-------------------------------|
| Aard van de tussenkomst                | Redenen voor de tussenkomst           | Aantal onderbroken toegangspunten | Gemiddelde duur van de onderbreking (uu:mm) | Duur van de onderbreking (uu) |
| MD C-net                               | NVT                                   | NVT                               | NVT   | NVT                           |
| MD B-net 2,7 bar                       | Afsluiten van aftakleiding            | 2                                 | 04:00                                       | 8                             |
|  | Verplaatsing leiding                  | 1                                 | 04:00                                       | 4                             |
|  | Inbedrijfstelling leiding             | 8                                 | 04:00                                       | 32                            |
|  | Plaatsing klep                        | 1                                 | 04:00                                       | 4                             |
|  | Vernieuwing klep                      | 28                                | 04:00                                       | 112                           |
|  | Verwijdering reinigungsstaaf klep     | 28                                | 04:00                                       | 112                           |
| MD B-net 1,7 bar                       | Afsluiten van aftakleiding            | 6                                 | 04:00                                       | 24                            |
|  | Inbedrijfstelling leiding             | 3                                 | 04:00                                       | 12                            |
|  | Verplaatsing leiding                  | 1                                 | 04:00                                       | 4                             |
|  | Opgave leiding                        | 7                                 | 04:00                                       | 28                            |
|  | Vervanging leiding                    | 9                                 | 04:00                                       | 36                            |
|  | Vervanging klep                       | 4                                 | 04:00                                       | 16                            |
|  | Herstel leiding                       | 7                                 | 04:00                                       | 28                            |
| LD-net 85 mbar                         | NVT                                   | NVT                               | NVT   | NVT                           |
| LD-net 25 mbar                         | Vervanging teller op eigen initiatief | 6173                              | 00:30                                       | 3.087                         |

|   |  |  |  |                                      |
|---|--|--|--|--------------------------------------|
|   | Vervanging aftakleiding op eigen initiatief  | 1697                                     | 04:00  | 6.788                                |
|   | Vernieuwing aftakleiding na systematische vervanging van gietijzeren en eternieten buizen  | 2486                                     | 04:00  | 9.944                                |
|   | Verplaatsing aftakleiding na systematische vervanging van gietijzeren en eternieten buizen | 464                                      | 02:30  | 1.160                                |
|   |  |  |  |                                      |
| <b>NIET-GEPLANEDE ONBESCHIKBAARHEID VAN HET NET</b>               |  |  |  |                                      |
| <b>Aard van de tussenkomst</b>                                    | <b>Redenen voor de tussenkomst</b>   | <b>Aantal onderbroken toegangspunten</b> | <b>Gemiddelde duur van de onderbreking (uu:mm)</b> | <b>Duur van de onderbreking (uu)</b> |
| MD C-net  | NVT  | NVT                                      | NVT  | NVT                                  |
| MD B-net 2,7 bar  | NVT  | NVT                                      | NVT  | NVT                                  |
| MD B-net 1,7 bar  | NVT  | NVT                                      | NVT  | NVT                                  |
| LD-net 85 mbar  | NVT  | NVT                                      | NVT  | NVT                                  |
| LD-net 25 mbar  | Vervanging aftakleiding na lekken  | 59                                       | 04:00  | 236                                  |
|   | Vervanging meters na lekken  | 91                                       | 01:00  | 91                                   |
|   | Vervanging pakkingen meters  | 329                                      | 00:30  | 165                                  |
|   | Vervanging kranen meters   | 269                                      | 01:00  | 269                                  |
|   |  |  |  |                                      |
| <b>ONBESCHIKBAARHEID VAN HET NET TEN GEVOLGE VAN EEN INCIDENT</b> |  |  |  |                                      |
| <b>Aard van de tussenkomst</b>                                    | <b>Redenen voor de tussenkomst</b>   | <b>Aantal onderbroken toegangspunten</b> | <b>Gemiddelde duur van de onderbreking (uu:mm)</b> | <b>Duur van de onderbreking (uu)</b> |
| MD C-net  | NVT  | NVT                                      | NVT  | NVT                                  |
| MD B-net 2,7 bar  | NVT  | NVT                                      | NVT  | NVT                                  |
| MD B-net 1,7 bar  | NVT  | NVT                                      | NVT  | NVT                                  |
| LD-net 85 mbar  | NVT  | NVT                                      | NVT  | NVT                                  |
| LD-net 25 mbar  | NVT  | NVT                                      | NVT  | NVT                                  |

Onbeschikbaarheid wordt gedefinieerd als zijnde het ontbreken van gas bij de eindgebruiker. Deze onbeschikbaarheid werd in drie verschillende categorieën gerangschikt, al naargelang de reden voor het ontbreken van het gas:

- **Geplande onbeschikbaarheid van het net:** ten gevolge van door SIBELGA geplande werken (vernieuwing van de leidingen, systematische vervanging van de meters, enz.). Deze voorziene werken hebben doorgaans geen zware gevolgen voor het gebruikscomfort omdat ze vooraf moeten worden aangekondigd of worden uitgevoerd in overleg met de betrokken eindgebruikers.
- **Niet-geplande onbeschikbaarheid van het net:** ten gevolge van werken die niet door SIBELGA werden gepland naar aanleiding van de oproep van een individuele klant (geblokkeerde gasmeter, gasgeur, enz.).
- **Onbeschikbaarheid van het net ten gevolge van een incident:** het gaat hier om onvoorziene tussenkomsten waardoor meerdere klanten zonder gas kwamen te zitten. Voorbeeld: de buitendienststelling van 10.000 klanten van de gemeente Vilvoorde, die zich voordeed in de jaren 90.

Het is belangrijk te benadrukken dat er met behulp van de bestaande technieken (Williamson, enz.) tussengekomen kan worden 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. Dit type van tussenkomst wordt overigens wel vermeld in het verslag van het "mijnenkorps", dat SIBELGA ons jaarlijks toezendt.

In tegenstelling tot de situatie bij het MD B-net en het LD-net, is er op het MD C-net geen onbeschikbaarheid vastgesteld, aangezien er geen klanten op deze netten aangesloten zijn. Op het MD B-net is er evenmin sprake van niet-geplande onbeschikbaarheid of onbeschikbaarheid ten gevolge van een incident. Verder dient tevens te worden opgemerkt dat er zich in de loop van het jaar 2011, net als in het jaar 2010, geen enkel ernstig incident heeft voorgedaan op het net van SIBELGA.

**Via dit advies maakt BRUGEL van de gelegenheid gebruik om eraan te herinneren dat er zich op 25 september 2010 een ontploffing voordeed in de Gaucheretstraat, met 3 doden en 17 gewonden tot gevolg. Op het moment van schrijven van het verslag over de kwaliteit van de prestaties voor gas voor het jaar 2010, beschikte SIBELGA ongetwijfeld over onvoldoende elementen om over deze zaak te communiceren. Zonder vooruit te willen lopen op eventuele nog aanhangige gerechtelijke procedures, lijkt het aangewezen SIBELGA te verzoeken om meer informatie te verstrekken over dit tragische voorval, met name over de conclusies en de lering die eruit kan worden getrokken .**

Wat betreft de duur van de tussenkomsten op het MD-net en het LD-net, werden standaardtermijnen in aanmerking genomen in functie van het type van tussenkomst. Vastgesteld wordt dat de geplande onbeschikbaarheid het grootste deel van de gemiddelde duur van de onbeschikbaarheid voor zijn rekening neemt. Bovendien is het belangrijk te benadrukken dat het grootste deel van deze onbeschikbaarheid te wijten is aan het programma voor de systematische vervanging van de leidingen in gietijzer en vezelcement, en dat deze onbeschikbaarheid dus na beëindiging van dit programma ( omstreeks einde 2014) zal verdwijnen.



De onbeschikbaarheid ten gevolge van onvoorziene werken daalde met 51% tussen 2010 en 2011, wat vooral in verband kan worden gebracht met het bescheiden aantal vernieuwde aansluitingen in het kader van tussenkomsten, aangezien SIBELGA, waar mogelijk, wel degelijk aandringt op een tijdelijke herstelling, gevolgd door een geplande vernieuwing om het ongemak te beperken.

Er wordt aan herinnerd dat er in deze categorie van onbeschikbaarheid, in 2010 sprake was van een groot aantal vervangingen van defecte meters. **Zoals boven vermeld, heeft BRUGEL in het advies 114 de wens geuit de factoren te kennen die een dergelijke toename van het aantal defecte meters van het ene jaar op het andere kunnen verklaren. Aangezien van SIBELGA nog steeds geen officieel antwoord werd ontvangen, herhaalt BRUGEL dit verzoek.**

Hoewel de historiek nog te bescheiden is om er definitieve conclusies uit te trekken, kan nu al worden vastgesteld dat de totale gemiddelde onbeschikbaarheid per klant voor 2011 ongeveer 3 minuten en 11 seconden bedroeg (in 2010 bedroeg dit 3 min.). Hierbij dient te worden aangestipt dat de onbeschikbaarheid bijna altijd voortvloeit uit voorziene werken. Aangezien deze werken worden aangekondigd of plaatsvinden in overleg met de eindgebruikers, blijft het ongemak voor de eindgebruikers beperkt. Het is dan ook aangewezen te vermelden dat een louter kwantitatieve interpretatie van de veranderingen in de hierboven vermelde cijfers, op dit moment niet bijster interessant is.

### 3.5 Problemen op het gasnet en informatie over het calorisch vermogen van het gas

*Tabel 3: Problemen op het gasnet voor het jaar 2011*

| Gerapporteerde problemen in verband met de druk van het gas      |   |  |   |  |  |
|--|---|--|---|--|--|
|  | Aantal toegangspunten waarop een probleem gesignaleerd werd | 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 |
| MD-net   |   |  |   |  |  |
| Zeer lage druk   | 7   | 7  | 7   | 3,85 /1000   | 100%   |
| Slechte vlam   | 0   | 0  | 0   | 0,00 /1000   | 0%   |
| Zeer hoge druk   | 2   | 2  | 2   | 1,10 /1000   | 100%   |
| Totaal   | 9   | 9  | 9   | 4,95 /1000   | 100%   |
| LD-net   |   |  |   |  |  |
| Zeer lage druk   | 84  | 84   | 49  | 0,12 /1000   | 58%  |
| Slechte vlam   | 2   | 2  | 0   | 0,00 /1000   | 0%   |
| Zeer hoge druk   | 7   | 7  | 0   | 0,00 /1000   | 0%   |
| Totaal   | 93  | 93   | 49  | 0,12 /1000   | 53%  |
| Gerapporteerde problemen in verband met de kwaliteit van het gas |   |  |   |  |  |
|  | Aantal toegangspunten waarop een probleem gesignaleerd werd | 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 |
| MD-net   |   |  |   |  |  |
| Totaal   | NVT   |  |   |  |  |
| LD-net   |   |  |   |  |  |
| Totaal   | NVT   |  |   |  |  |

Bovenstaande tabel maakt de balans op van de door de eindverbruiker ondervonden hinder – waarvan de oorsprong te situeren is op het net van SIBELGA – 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. De hinder leverde klachten of meldingen op, die door SIBELGA werden ontvangen via oproepen op de dispatching.

Er dient te worden opgemerkt dat alle door SIBELGA ontvangen klachten of meldingen betreffende het MD-net gerechtvaardigd waren, terwijl dit slechts voor de helft van de klachten betreffende het LD-net het geval was. De andere helft viel niet onder de bevoegdheid van SIBELGA: het ging bijvoorbeeld om vragen over kranen of kleppen die gesloten werden door derden, fraude, enz.

Tot slot dient erop gewezen te worden dat de gemelde toegangsproblemen verhoudingsgewijs 1 op de 10.000 toegangspunten betrof voor het LD-net en 1 op de 200 voor het MD-net.

Onderstaande tabel vermeldt de maandelijkse waarden van het calorisch vermogen van het gas, dat tijdens het jaar 2011 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest geleverd werd. De informatie werd uitgesplitst per GOS.

**Tabel 4: CB van het gas voor het jaar 2011**

| Informatie over de CB van het gas, dat in de drie geaggregeerde ontvangststations circuleert |                   |                |                   |
|--|-------------------|----------------|-------------------|
|  | Iverlek - Dilbeek | Sibelga - Kaai | Sibelga - Brussel |
| <b>Januari</b>   | 9,8566            | 9,8566         | 9,8567            |
| <b>Februari</b>  | 9,8554            | 9,8554         | 9,8554            |
| <b>Maart</b>   | 9,8539            | 9,8539         | 9,8539            |
| <b>April</b>   | 9,8779            | 9,8775         | 9,8772            |
| <b>Mei</b>   | 9,9918            | 9,9903         | 9,9896            |
| <b>Juni</b>  | 10,0674           | 10,0670        | 10,0653           |
| <b>Juli</b>  | 9,9610            | 9,9605         | 9,9614            |
| <b>Augustus</b>  | 9,9436            | 9,9448         | 9,9434            |
| <b>September</b>   | 9,9544            | 9,9562         | 9,9548            |
| <b>Oktober</b>   | 10,0046           | 10,0026        | 10,0050           |
| <b>November</b>  | 9,9010            | 9,9003         | 9,9011            |
| <b>December</b>  | 9,8868            | 9,8868         | 9,8867            |

\*CB = Calorische bovenwaarde (kWh/Nm³)

Hierbij dient te worden opgemerkt dat SIBELGA geen invloed heeft op de kwaliteit, noch op het calorisch vermogen van het gas, dat haar door Fluxys geleverd wordt. Bovendien worden de CB-metingen uitgevoerd door Fluxys op de verschillende interconnectiepunten tussen transport en distributie. Toch is er sprake van een algemene lichte daling van de CB.

### 3.6 Aanvragen voor een aansluiting en klachten van eindverbruikers

**Tabel 5: Aansluitingen en contractuele klachten voor het jaar 2011**

| <b>Dienstverlening</b>  |                        |   |
|---|------------------------|---|
| <b>Aanvragen voor aansluiting op het gasnet</b>   |                        |   |
|   | <b>Toegekend</b>       | <b>Geweigerd</b>                        |
| Aantal aanvragen voor een standaard aansluiting   | 457                    | 0                                       |
| Aantal overige aanvragen voor een aansluiting zonder studie   | 51                     | 0                                       |
| Aantal aanvragen voor een niet-standaard aansluiting met studie   | 326                    | 0                                       |
| Totaal aantal aanvragen voor een aansluiting  | 834                    | 0                                       |
| <b>Klachten in verband met de niet-naleving van de contractuele bepalingen</b>  |                        |   |
|   | <b>Aantal klachten</b> | <b>Aantal gerechtvaardigde klachten</b> |
| <b>Procedure voor standaard aansluiting</b>   |                        |   |
| · Termijn voor de controle van de (on)volledige aard van de aanvraag (5 werkdagen vanaf de ontvangst van de volledige aanvraag)   | 0                      | 0                                       |
| · Termijn voor de beantwoording van de aanvraag (offerte, weigering of kennisgeving van onontvankelijkheid) (10 werkdagen vanaf de ontvangst voor een volledige aanvraag)                 | 0                      | 0                                       |
| · Termijn voor de uitvoering van de aansluiting in overeenstemming met het contract (20 werkdagen vanaf de ontvangst van de integrale betaling)   | 0                      | 0                                       |
| <b>Procedure voor niet-standaard aansluiting met studie</b>   |                        |   |
| · 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)   | 0                      | 0                                       |
| · Termijn voor de uitvoering van de oriënterende studie (voortontwerp van aansluiting, weigering) (15 werkdagen vanaf de ontvangst van de aanvraag van een volledige oriënterende studie) | 0                      | 0                                       |
| · Termijn voor de controle van de (on)volledige aard van de aansluitingsaanvraag – detailstudie (capaciteitsreservering) (10 werkdagen vanaf de ontvangst voor een volledige aanvraag)    | 0                      | 0                                       |
| · Termijn voor het weigeren of aanbieden van een aansluitingsvoorstel (30 werkdagen na ontvangst van een volledige aanvraag)  | 0                      | 0                                       |
| · Termijn voor de uitvoering van de aansluiting in overeenstemming met het contract.  | 0                      | 0                                       |
| · Tijdige aanvang van de reparatiewerken om een storing op het distributienet of de aansluiting te verhelpen (binnen de 2 uur na signalering)   | 0                      | 0                                       |
| <b>Toegang tot het distributienet met het oog op geplande werken</b>  |                        |   |
| Mededeling van de datum/het uur en de geschatte duur van de onderbreking (5 werkdagen op voorhand)  | 3                      | 1                                       |
| <b>Toegang tot het distributienet met het oog op niet-geplande werken</b>   |                        |   |
| - Voor aansluitingen ≥ 250 m3/uur: de DNB of zijn leverancier verstrekt informatie over de aard en de geschatte duur van de onderbreking  | 0                      | 0                                       |
| - Voor aansluitingen < 250 m3/uur: verstrekking van informatie over de oorzaak van de niet-geplande onderbreking (binnen de 10 werkdagen na het verzoek om informatie)                    | 0                      | 0                                       |
| <b>Het verhelpen van storingen in een meetinstallatie (binnen de 7 werkdagen)</b>   | 0                      | 0                                       |
| <b>Rechtzetting van significante fouten inzake de juistheid van de meetinstallaties (binnen de 10 werkdagen)</b>  | 0                      | 0                                       |

Het eerste deel van tabel 5 heeft betrekking op de aansluitingen die in de loop van het jaar 2011 werden uitgevoerd. Het gaat meer bepaald om de hoeveelheid aanvragen voor een aansluiting, berekend op basis van het aantal schriftelijke offertes, dat naar klanten werd verstuurd voor de aanleg van een nieuwe aftakking of de verplaatsing, verlenging of versterking van een aftakking.

In 2011 werd geen enkele aanvraag voor een aansluiting geweigerd en steeg het aantal aanvragen voor een aansluiting met 11% tegenover 2010.

Het tweede deel van de tabel bevat de klachten die door klanten werden ingediend naar aanleiding van de niet-naleving van de leverings- of uitvoeringstermijnen of van de bepalingen van het contract, die voorzien zijn in het technisch reglement gas van SIBELGA. Er werd slechts één gerechtvaardigde klacht geregistreerd voor het jaar 2011 tegenover 9 in 2010. Hier dient echter te worden aangestipt dat de door SIBELGA verstrekte informatie betrekking heeft op klachten, die door klanten werden ingediend. Het is niet ondenkbaar dat een aantal klanten, hoewel ze daartoe gerechtigd waren, geen klacht indienden, omdat ze zich onvoldoende vertrouwd hadden gemaakt met de bepalingen van het technisch reglement.

In haar verslag neemt SIBELGA, afgezien van bovenvermelde klachten, ook een lijst op van de meest voorkomende types van klachten waarmee ze zich geconfronteerd ziet. Deze werden opgenomen in de tabel 6. Sommige van deze klachten hebben tegelijk betrekking op elektriciteit en gas. Het zijn de gemengde klachten en de "diverse klachten".

In 2011 noteerde SIBELGA een daling van 17% van het totale aantal klachten ten opzichte van het jaar 2010. Wat de typische klachten voor gas betreft, bedraagt deze daling slechts 6%.

De eerste vier types van de hieronder vermelde klachten nemen 72% van alle ontvangen klachten voor hun rekening. Opmerkelijk is dat het aantal klachten van het type "facturering Move-In" voor 2011 een sprong maakte van 166% tegenover 2010, waarmee het in de typologie van de 9<sup>de</sup> naar de 3<sup>de</sup> plaats stijgt. Wegens de nog bescheiden historiek, zoals reeds werd benadrukt, vallen uit deze vaststelling niet direct conclusies te trekken.

**Tabel 6: Overige klachten voor het jaar 2011**

| <b>Prestatie van dienstverlening</b>                            |                               |                          |                            |                            |
|---|-------------------------------|--------------------------|----------------------------|----------------------------|
| <b>Andere klachten over de kwaliteit van de dienstverlening</b> |                               |                          |                            |                            |
|   | <b>Totaal aantal klachten</b> | <b>Klachten over gas</b> | <b>Gemengde klachten *</b> | <b>"Diverse" klachten*</b> |
| <b>Staat weg/voetpad/werf tijdens werken</b>                    | <b>271</b>                    | <b>131</b>               | <b>137</b>                 | <b>3</b>                   |
| <b>Facturering verbruik</b>                                     | <b>130</b>                    | <b>79</b>                | <b>51</b>                  | <b>0</b>                   |
| <b>Facturering Move-In</b>                                      | <b>109</b>                    | <b>33</b>                | <b>76</b>                  | <b>0</b>                   |
| <b>Opening/afsluiting meter</b>                                 | <b>68</b>                     | <b>29</b>                | <b>38</b>                  | <b>1</b>                   |
| <b>Meteropname</b>  | <b>53</b>                     | <b>32</b>                | <b>21</b>                  | <b>0</b>                   |
| <b>Staat weg/voetpad/werf tijdens werken</b>                    | <b>51</b>                     | <b>11</b>                | <b>39</b>                  | <b>1</b>                   |
| <b>Schade aan derden</b>  | <b>41</b>                     | <b>13</b>                | <b>28</b>                  | <b>0</b>                   |
| <b>Premies</b>  | <b>37</b>                     | <b>0</b>                 | <b>0</b>                   | <b>37</b>                  |
| <b>Omkeren meter</b>  | <b>22</b>                     | <b>12</b>                | <b>10</b>                  | <b>0</b>                   |
| <b>Schade aan apparatuur</b>                                    | <b>17</b>                     | <b>11</b>                | <b>6</b>                   | <b>0</b>                   |
| <b>TOTAAL</b>   | <b>799</b>                    | <b>351</b>               | <b>406</b>                 | <b>42</b>                  |

\* De "gemengde" klachten en de "diverse" klachten vertegenwoordigen het geheel van de klachten die geen betrekking hebben op één enkele energiedrager. Deze klachten werden ook vermeld in het verslag over de kwaliteit voor elektriciteit.

## 4 Model van stramien

Het model van stramien, waarop SIBELGA zich momenteel baseert bij de opstelling van het verslag over de kwaliteit van de prestaties voor gas, werd goedgekeurd via het advies 113 van BRUGEL van 27 mei 2011. Daartoe vond vooraf overleg plaats tussen BRUGEL en SIBELGA, zoals dit voorzien was door het technisch reglement gas.

Bepaalde feiten pleiten nu voor een hervatting van het overleg om dit model van stramien te laten evolueren:

- De noodzaak om door BRUGEL gestelde vragen tot het bekomen van bijkomende informatie op te nemen in de verslagen, die worden overgemaakt. Het gaat hier specifiek om de uitsplitsing van bepaalde gegevens afgestemd op de behoeften die BRUGEL te kennen heeft gegeven. Deze gegevens werden weliswaar verstrekt, maar komen niet voor in het eerder goedgekeurde model van stramien. Het is dan ook aangewezen om het nodige te doen om dit model zo nauw mogelijk te laten aansluiten op wat momenteel werkelijk van SIBELGA wordt gevraagd;
- Enerzijds de noodzaak om in de verslagen bepaalde indicatoren op te nemen waarvan de cijfers jaarlijks worden opgevraagd door de Europese Autoriteit voor de regulering van de gas- en elektriciteitsmarkt (ACER - Agency for Cooperation of Energy Regulators). De gemiddelde wachttijd tussen een aanvraag voor aansluiting en de daadwerkelijke uitvoering van deze aansluiting bijvoorbeeld. En anderzijds de noodzaak om in de verslagen de indicatoren op te nemen die BRUGEL vastgelegd en opgevolgd wenst te zien. Er kan bijvoorbeeld gedacht worden aan de indicatoren voor de prestaties van het callcenter of de indicatoren over de kwaliteit van de meteropnames.  
Deze vragen van ACER zouden tevens kunnen leiden tot een herziening van de termijn voor indiening van de verslagen over de kwaliteit van de prestaties van SIBELGA;
- De wens van BRUGEL om bepaalde types gegevens, die op één of andere manier de kwaliteit van de prestaties op het net van SIBELGA weerspiegelen, en die overigens in de loop van het jaar via andere verslagen worden overgemaakt, te bundelen in één verslag over de kwaliteit van de prestaties. Men kan met name denken aan de informatie over MOZA, zegelbreuk en fraude.

Wat de schadevergoedingsregeling betreft, is het opportuun om hier nog even terug te komen op het feit dat in 2011 geen enkele aanvraag werd ingediend. Er kunnen meerdere redenen hiervoor bestaan, met name het feit dat de ordonnantie in de tweede helft van 2011 werd goedgekeurd. Mogelijks had de consument daardoor onvoldoende tijd om er kennis van te nemen en zijn gedrag aan te passen. Dit gezegd zijnde en zonder te willen speculeren over alle mogelijke redenen die tot deze stand van zaken hebben geleid, dient te worden benadrukt dat een bespreking van de bestaande termen of van nieuwe, overeen te komen termen, die mee bepalend zouden kunnen zijn in de vastlegging van de indicatoren betreffende de schadevergoedingsregeling, lijkt aangewezen te zijn voor een betere omkadering van deze nieuwe regeling, die tot stand kwam door de laatste aanpassing van de gasordonnantie.

**Meer algemeen dient tevens de vraag gesteld te worden of het niet opportuun is dat de distributienetbeheerders overleg zouden plegen om een reeks gemeenschappelijke indicatoren voor gas vast te leggen, teneinde een eventuele**

**benchmarking-oefening wat te vergemakkelijken. Dit zou bijvoorbeeld mogelijk kunnen zijn via een werkgroep, die zou opgericht worden binnen Synergrid, waarbij de band met de regulatoren zou gewaarborgd zijn via de werkgroep gas van FORBEG.**

**Ten slotte ondersteunt het voorgaande de wens van BRUGEL om het overleg zo spoedig mogelijk op te starten, teneinde snel een nieuw model uit te werken, zodat het als basis zou kunnen dienen voor het verslag over de kwaliteit van de prestaties voor het jaar 2012.**

## 5 Conclusie

Op 16 mei 2012 verzond SIBELGA, bij toepassing van artikel 8 van het technisch reglement gas, haar verslag over de kwaliteit van de prestaties voor gas voor het jaar 2011, conform het nieuwe stramien, dat na overleg tussen SIBELGA en BRUGEL werd opgesteld.

Aangezien dit nieuwe verslag het derde is van dit type en er in de loop van die drie jaar een aantal wijzigingen in het model van stramien zijn voorgekomen, is het belangrijk te onderstrepen dat de historiek nog niet stabiel en afdoende is om er, analytisch gezien, degelijk gefundeerde trends uit af te leiden. Deze beperking zal vanzelf verdwijnen, naarmate er meer verslagen worden opgesteld.

In ieder geval wordt er vastgesteld dat dit nieuwe verslag van SIBELGA in de lijn ligt van de gezamenlijk overeengekomen inspanningen ter verbetering. Er werd gewezen op de noodzaak om de werkzaamheden te hervatten, teneinde het huidige model van stramien te laten evolueren voor dit type verslag, om rekening te houden met feedback en nieuwe eisen. In dit advies werden reeds meerdere mogelijkheden voor verbetering aangegeven.

In de voorgaande bladzijden werden vier verwachtingen geformuleerd, waarvan er reeds drie in eerdere adviezen werden vermeld, met betrekking tot:

- het aantal inactieve meters;
- de significante toename van het aantal defecte meters van het ene jaar op het andere;
- de uitsplitsing per GOS van het aantal klanten, dat op het net van 85 mbar is aangesloten;
- de ontploffing die zich voordeed in de Gaucheretstraat op 25 september 2010.

\* \*

\*