

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

## **Advies**

**BRUGEL\_ADVIES\_20130920\_178**

betreffende het:

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

**voor het jaar 2012**

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

20 september 2013

# Inhoudsopgave

1	Juridische grondslag.....	4
2	Voorafgaande uiteenzetting en voorgeschiedenis .....	5
3	Analyse en ontwikkeling.....	6
3.1	Structuur van het verslag .....	6
3.2	Profiel van het distributienet in het BHG .....	6
3.3	Evolutie van de kwaliteitsindicatoren.....	8
3.3.1	Indicatoren van de continuïteit van de bevoorrading op het HS-net: .....	8
3.3.2	Indicatoren van de continuïteit van de bevoorrading van het LS-net.....	12
3.3.3	Indicatoren van de kwaliteit van de spanning .....	13
3.3.4	Indicatoren van dienstverlening .....	15
3.3.5	Verliezen op het net van de DNB.....	16
4	Impact van de gedecentraliseerde producties.....	16
5	Schadevergoedingsregeling .....	17
5.1	Status van de aanvragen tot schadevergoeding .....	17
5.2	Wettelijke bepalingen dienaangaande .....	18
6	Conclusies.....	19
7	Bijlagen.....	21

# Lijst van de illustraties

Figuur1: Aantal onderbrekingen veroorzaakt door HS-defecten en de verdeling ervan volgens de oorzaak van deze defecten. (*: koppelpunt van het HS-net).....	9
Figuur2: verdeling van de onderbrekingen volgens de oorzaak van de HS-defecten in 2012.....	10
Figuur3: Onbeschikbaarheid van de HS-/LS-transformatiecabinen.....	10
Figuur4: hersteldingsduur van de HS-/LS-transformatiecabinen.....	11
Figuur5: frequentie van de onderbrekingen van de HS-/LS-transformatiecabinen.....	12
Figuur6: aantal op het LS-net geregistreerde defecten en interventies .....	12
Figuur7: aantal klachten betreffende de kwaliteit van de spanning.....	14
Figuur8: verdeling van de klachten per type van storing .....	14
Figure 9: Evolutie van het in dienst gestelde vermogen en van het gecumuleerde geïnstalleerde vermogen van de fotovoltaïsche installaties en de warmtekrachtkoppelinginstallaties, uitgesplitst volgens het type technologie.....	16

## Lijst van de tabellen

Tabel 1: verdeling van de afnemers van het net per spanningsniveau .....	7
Tabel 2: verdeling van de HS-/LS-transformatiecabines tussen SIBELGA en de HS-gebruikers .....	7
Tabel 3: klachten over de kwaliteit van de dienstverlening .....	15
Tabel 4: Aanvragen tot schadevergoeding .....	17

## I Juridische grondslag

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

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

*Dit verslag bevat ten minste de volgende gegevens:*

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

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

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

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

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

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

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

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

*Brugel is belast met de volgende opdrachten:*

*1° het geven van adviezen, studies of gemotiveerde beslissingen, en het indienen van voorstellen in de gevallen die voorzien zijn door deze ordonnantie en door de bovenbedoelde ordonnantie van 1 april 2004 of haar uitvoeringsbesluiten;*  
*2° op eigen initiatief of op vraag van de Minister of de Regering, het uitvoeren van onderzoeken en studies of het geven van adviezen, betreffende de elektriciteits- en gasmarkt.”*

## **2 Voorafgaande uiteenzetting en voorgeschiedenis**

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

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

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

- Het verslag over de kwaliteit van de dienstverlening van SIBELGA voor 2012 werd overeenkomstig de reglementering ontvangen vóór 15 mei 2013.
- Na de analyse van het verslag, heeft BRUGEL aan SIBELGA een lijst met verzoeken en vragen overgemaakt die gerezen zijn op basis van de gegevens over de kwaliteit van de dienstverlening voor 2012
- Tijdens een door SIBELGA georganiseerde vergadering heeft BRUGEL verduidelijkingen gekregen over de vragen die waren gerezen op basis van de gegevens over de kwaliteit van de dienstverlening voor 2012.

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 2012 bestaat uit de weergave van de verschillende gegevenstabellen, zoals ze worden gedefinieerd in het rapporteringsmodel van BRUGEL. Net als in de vorige jaren, werd gebruik gemaakt van commentaren om de beoordeling van SIBELGA voor te stellen van haar eigen prestaties inzake de betrouwbaarheid van de bevoorrading van de afnemers die op haar elektriciteitsnet zijn aangesloten. Dit verslag is aldus ingedeeld in vijf delen en één bijlage.

- Deel 1 geeft een beeld van het profiel van het LS-<sup>1</sup> en HS-<sup>2</sup> distributienet van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (BHG) voor het betrokken exploitatiejaar '2012'.
- In deel 2 geeft SIBELGA de behaalde resultaten weer voor de indicatoren van de kwaliteit van de elektriciteitsbevoorrading van haar HS-net.
- Deel 3 is gewijd aan de kwaliteit van de golfvorm van de spanning die wordt geleverd voor de LS- en HS-netten van SIBELGA. De gebruikte indicator is het aantal klachten per type van vastgestelde storing.
- In deel 4 wordt een overzicht gegeven van de verschillende types van klachten van de afnemers met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening van SIBELGA tijdens het jaar 2012.
- Het laatste deel is gewijd aan 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 2012 werden behaald.

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

### **3.2 Profiel van het distributienet in het BHG**

De distributie van elektriciteit in het BHG gebeurt hoofdzakelijk vanuit 48 afdelingspunten van het gewestelijk transmissienet naar de verschillende HS-cabines, die toebehoren aan SIBELGA en aan de HS-afnemers, voordat de LS-afnemers worden bevoorrad.

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

---

<sup>1</sup> LS: Laagspanning (230V of 400V)

<sup>2</sup> HS: Hoogspanning (11kV, 6,6kV of 5kV)

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

	<b>Netto afgenomen energie (MWh)</b>	<b>Aantal afnemers</b>
<b>LS</b>	2.424.635	621.974
<b>HS</b>	2.591.308	2.872
<b>Totaal</b>	5.015.943	624.846

*Bron: SIBELGA*

Uit deze tabel blijkt dat het Brusselse distributienet een heel groot aantal gebruikers bevoorraadt (624.846 zonder onderscheid naar type van afnemer) op een beperkte geografische oppervlakte. De totale op het net van SIBELGA verdeelde energie bedraagt momenteel 5,016 TWh. Meer dan de helft van deze energie wordt verbruikt door de HS-gebruikers, terwijl het in totaal om slechts 2.872 afnemers gaat. Hieruit volgt dat minder dan de helft van de in Brussel verdeelde energie wordt verbruikt door de zeer grote meerderheid van de gebruikers (99,54% in totaal) die zijn aangesloten op het Brusselse distributienet.

Van 2010 tot 2012 is het aantal LS-gebruikers gestegen met 1,55%, terwijl de netto afgenomen energie met 3,5 % is gedaald.

Tijdens diezelfde periode is het aantal HS-gebruikers bijna niet veranderd (4 gebruikers minder), terwijl de netto afgenomen energie met 6,2 % is gedaald.

Die daling zou het gevolg kunnen zijn van meerdere factoren: het rationele energiegebruik, de economische context en de aanwezigheid van gedecentraliseerde productie-eenheden.

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

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

	<b>Aantal HS-/LS transformatiecabinen</b>		<b>Totaal aantal cabines</b>
	<b>HS-gebruikers</b>	<b>SIBELGA</b>	
<b>Beeld op 1/01/2013</b>	2.859	3.084	5.943
<b>Beeld op 1/01/2012</b>	2.866	3.117	5.983
<b>Beeld op 1/01/2011</b>	2.859	3.139	5.998
<b>Beeld op 1/01/2010</b>	2.861	3.152	6.013

*Bron: SIBELGA*

Hieruit volgt dat 99,54% van de gebruikers van het distributienet in het BHG worden bevoorraadt door 3.084 cabines die toebehoren aan SIBELGA. Dat is een gemiddelde van 202 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 betrokken LS-gebruikers.

De LS-gebruikers kunnen bovendien ook worden getroffen door een uitval op het LS-net waarop ze zijn aangesloten. Wetende dat het LS-net veel dichter is dan het HS-net, is het aantal incidenten op het LS-net uiteraard veel hoger dan het aantal incidenten dat zich op het HS-net voordoet, zelfs al treft elk LS-incident slechts een beperkt aantal eindgebruikers.

### 3.3 Evolutie van de kwaliteitsindicatoren

Net als voor de voorgaande jaren, heeft SIBELGA, overeenkomstig het door BRUGEL opgestelde model (zie advies BRUGEL-ADVIES-20080821-64), in haar verslag over de kwaliteit van de dienstverlening voor het jaar 2012, de behaalde resultaten voorgesteld voor de kwaliteitsindicatoren die in het BHG worden gebruikt.

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

#### 3.3.1 Indicatoren van de continuïteit van de bevoorrading op het HS-net:

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

Die indicatoren zijn:

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

#### • 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 weergegeven cijfers wijzen op een stabilisering van het aantal onderbrekingen in 2012 ten opzichte van het jaar 2011 (220 tegenover 219 in 2011).



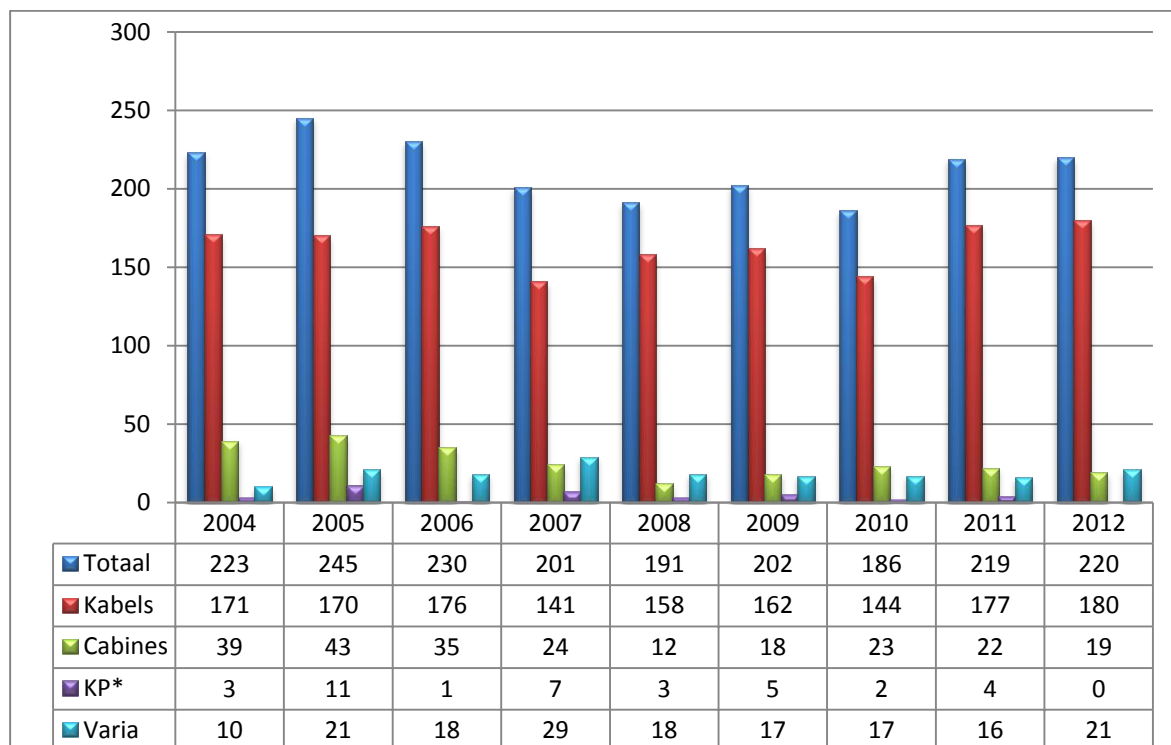
In tegenstelling tot de voorgaande jaren, vond er geen enkele onderbreking plaats op het net van de Gewestelijke Transmissienetbeheerder, ELIA (GTNB).

Net als in 2011, werd er nog een toename vastgesteld van het aantal onderbrekingen als gevolg van kabeldefecten die niet door een derde werden veroorzaakt. Van 2010 tot 2012 is het aantal onderbrekingen te wijten aan dit type defect inderdaad gestegen met 20% (van 120 tot 145<sup>3</sup>).

SIBELGA verklaart deze stijging door het feit dat de activiteit met betrekking tot de vervanging van de kabels niet altijd gemakkelijk uit te voeren is. De kabels die een hoge frequentie van defecten vertonen, maken het voorwerp uit van een gedetailleerde studie en er wordt een planning opgesteld om ze te vervangen. Het probleem is het feit dat bij coördinatieaanvragen met betrekking tot werken in de nabijheid van de kabels, er wijzigingen kunnen worden aangebracht aan de prioriteiten en de vervangingsprojecten.

SIBELGA deelt niettemin mee dat alle kabels die defecten vertonen, momenteel gekend zijn en dat de vervanging ervan nu is gepland.

BRUGEL zal de evolutie van de situatie aandachtig volgen, des te meer omdat als gevolg van de blokkering van de distributietarieven voor de jaren 2013 en 2014, de investeringen voor de vervanging op eigen initiatief van de HS-kabels naar beneden werden bijgesteld.

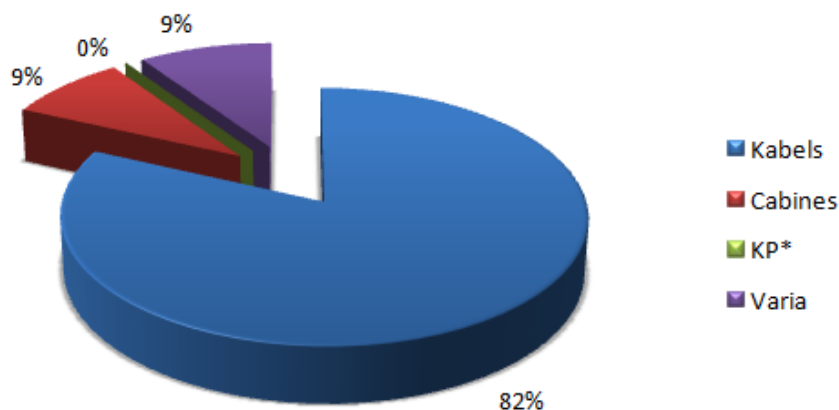


**Figuur I: Aantal onderbrekingen veroorzaakt door HS-defecten en de verdeling ervan volgens de oorzaak van deze defecten. (\*: koppelpunt van het HS-net)**

<sup>3</sup> Het verschil tussen deze cijfers en die van figuur I houdt verband met externe interventies, onafhankelijk van het beheer door SIBELGA (kabelbreuken veroorzaakt door een derde, weersomstandigheden...)

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

Figuur 2 geeft de verdeling weer van de onderbrekingen volgens de oorzaak van de defecten die op het HS-net werden geregistreerd in 2012.

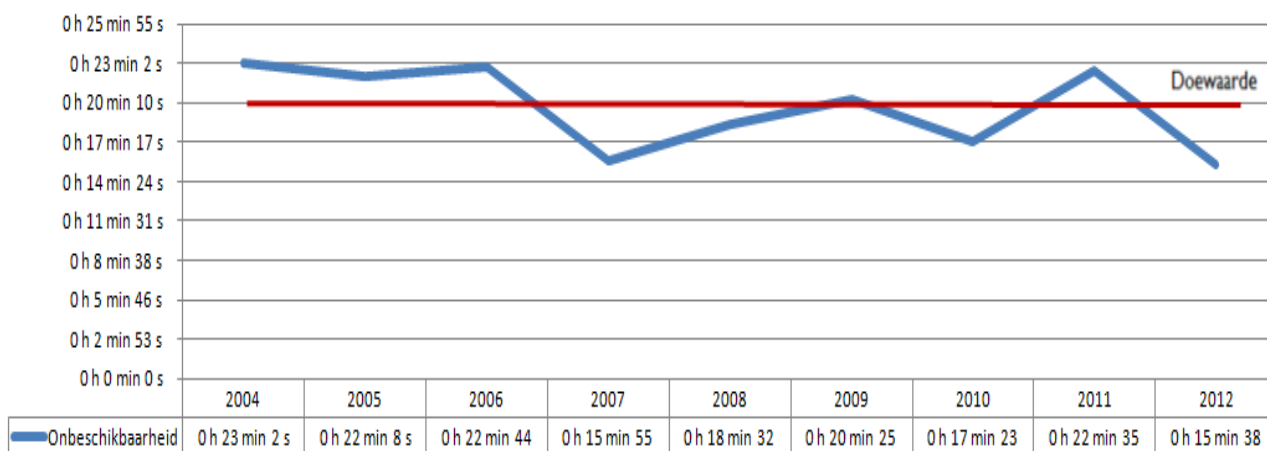


**Figuur2: verdeling van de onderbrekingen volgens de oorzaak van de HS-defecten in 2012**

Voor het jaar 2012 liggen kabeldefecten aan de oorsprong van 82% van de onderbrekingen die op het HS-net werden geregistreerd. Op de tweede plaats komen onderbrekingen die te wijten zijn aan defecten in HS-cabines van SIBELGA of HS-gebruikers (9 % van het totaal aantal onderbrekingen).

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

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



**Figuur3: Onbeschikbaarheid van de HS-/LS-transformatiecabinen**

De onbeschikbaarheid van het net die op het HS-net van SIBELGA werd geregistreerd, is met 6 minuten en 57 seconden gedaald ten opzichte van 2011.

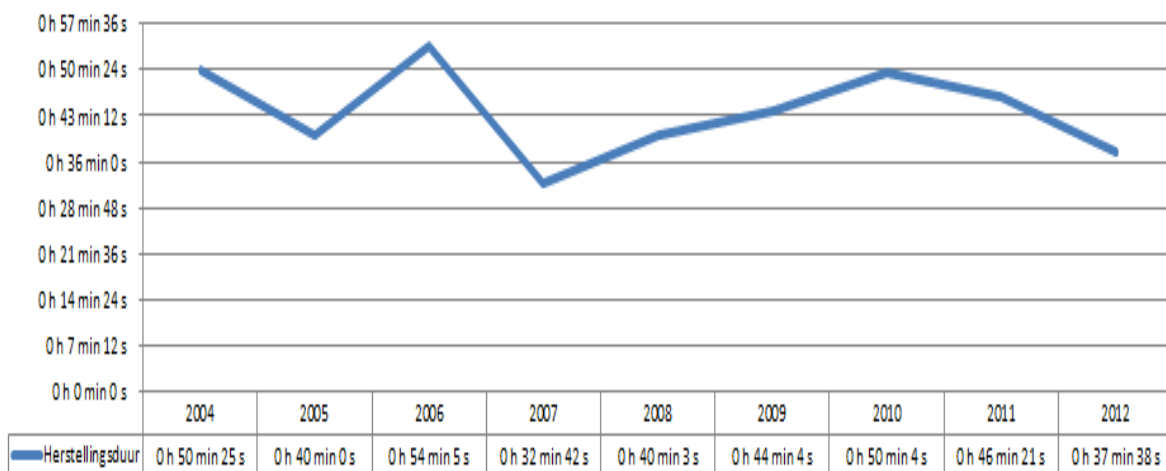
Deze daling is met name te verklaren door het feit dat er zich in 2011 een incident heeft voorgedaan op het distributienet waarbij de bevoorrading van het Wiertz 150/11 kV-koppelpunt werd onderbroken. Tijdens dit incident en als veiligheidsmaatregel werd aan de beheerder van het gewestelijk transmissienet gevraagd om ook de bevoorrading van het 36/11 kV-koppelpunt, dat zich in hetzelfde gebouw bevindt, te onderbreken. Dit incident veroorzaakte een onbeschikbaarheid van 5 :17 minuten, die op zich al bijna de stijging van deze indicator met bijna 22 minuten verklaart.

De daling van de onbeschikbaarheid van het HS-net van 2011 tot 2012 is eveneens te verklaren door de vermindering van de onbeschikbaarheid die te wijten is aan een kabelbreuk op het middenspanningsnet van de DNB als gevolg van weersomstandigheden of veroorzaakt door derden.

Om deze resultaten te verbeteren, blijft SIBELGA zijn cabines uitrusten met een telebesturing van de lusschakelaars om ze van op afstand bestuurbaar te maken. In 2012 bedraagt het aantal gemotoriseerde cabines 684.

- **Herstellingsduur na een incident:**

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

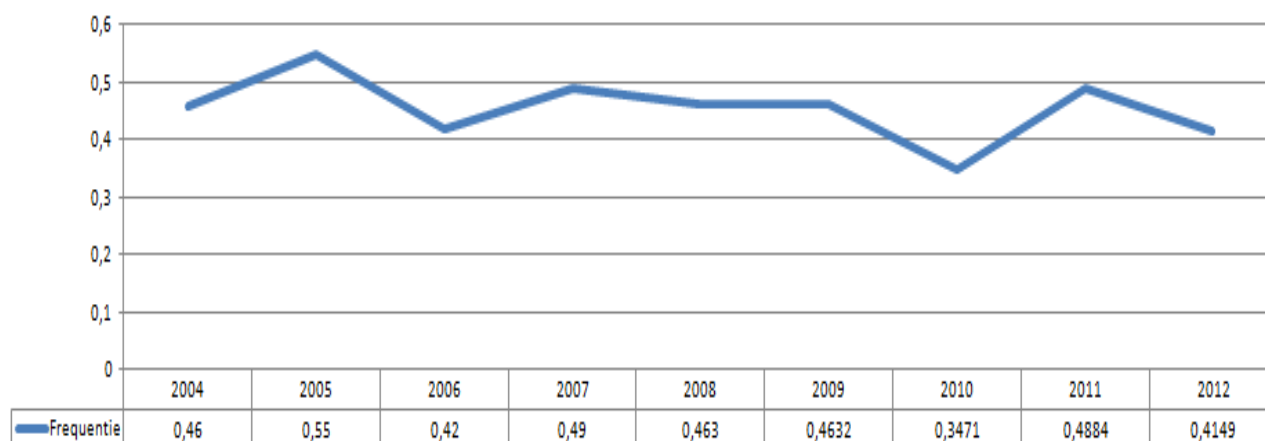


**Figuur4: herstellingsduur van de HS-/LS-transformatiecabinen**

De waarde die werd behaald voor 2012, geeft een duur weer van 37 minuten en 38 seconden, hetzij een daling in vergelijking met de waarde die in 2011 werd opgetekend.

- **Frequentie van de onderbrekingen:**

De frequentie van de onderbrekingen die geregistreerd werden op het HS-net van SIBELGA, is gedaald in vergelijking met het jaar 2011. Deze daling is te verklaren door de daling van het aantal cabines dat door defecten werd getroffen. Bovendien heeft in 2012 geen enkel incident op het net van ELIA stroomverlies veroorzaakt in de koppelpunten. Dit type incident heeft immers systematisch een weerslag op een groot aantal cabines dat op het HS-net van SIBELGA is aangesloten.

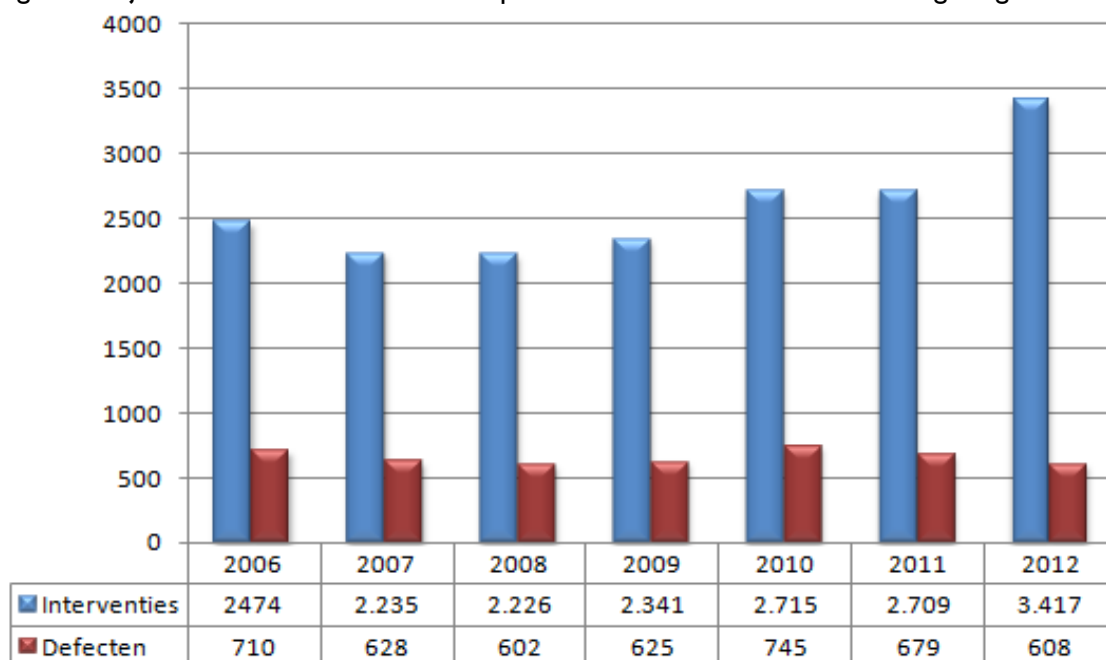


**Figuur5: frequentie van de onderbrekingen van de HS-/LS-transformatiecabinen**

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

De indicatoren van de continuïteit van de bevoorrading van het LS-net hebben betrekking op het aantal LS-defecten van lange duur, de gemiddelde hersteldingsduur per incident (gepland en niet gepland) en het hersteldingspercentage voor de stroomuitval van lange duur (meer dan 6 uur). Deze stroomuitval hebben betrekking op 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 6 blijkt dat het aantal interventies op het LS-net tussen 2011 en 2012 is gestegen.



**Figuur6: aantal op het LS-net geregistreeerde defecten en interventies**

In 2012 stelt men een stijging van het aantal interventies vast (3417 ten opzichte van 2709 in 2011). Deze evolutie is voornamelijk te verklaren door de stijging van het aantal geplande afsluitingen (380 afsluitingen meer dan in het voorgaande jaar). Deze afsluitingen worden uitgevoerd in het kader van het Switch-project, een project dat tot doel heeft de oudste elektrische installaties van het net van SIBELGA op grote schaal te moderniseren.

In 2012 werd 92,4 % van de stroomuitvallen volledig hersteld na een periode van 6 uur of minder. SIBELGA heeft zich tot doel gesteld dit percentage onder 93,5 % te houden.

Wat de gemiddelde hersteldingsduur betreft per LS-incident, stelt SIBELGA zich als interne doelstelling om deze duur tussen 150 en 170 minuten te houden. In 2012 werd als resultaat 165 minuten behaald,

SIBELGA heeft overigens een project gelanceerd om de noodzaak en de mogelijkheid te onderzoeken om gelijkaardige onbeschikbaarheidsindicatoren op te stellen zoals die voor MS.

### **3.3.3 Indicatoren van de kwaliteit van de spanning**

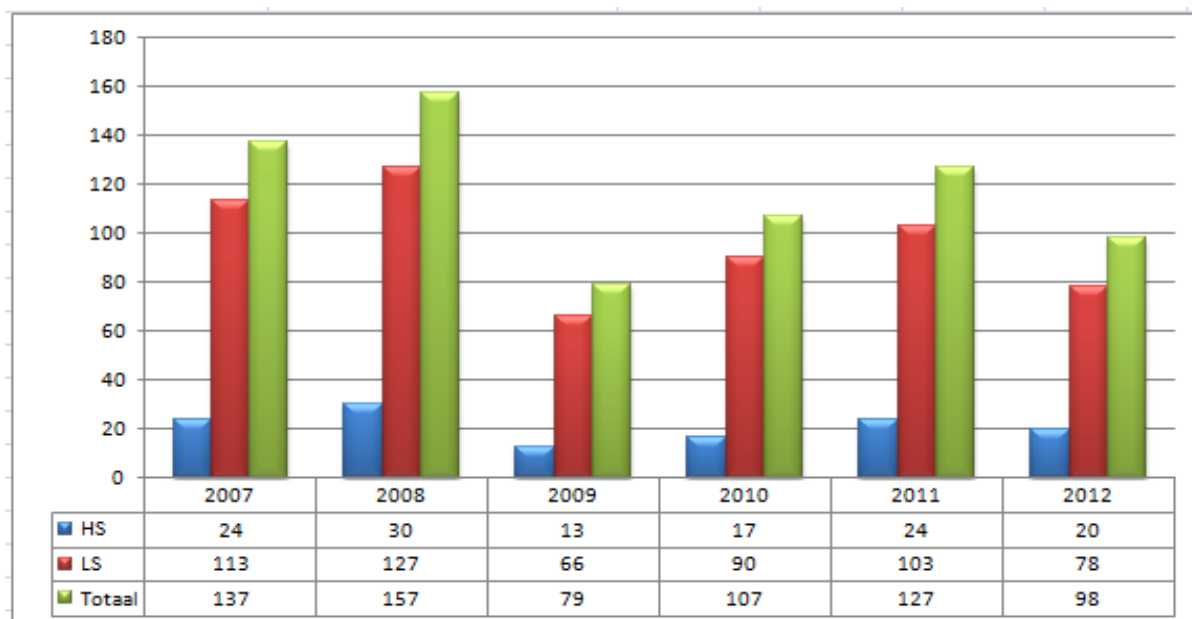
De kwaliteit van de door SIBELGA geleverde spanning wordt beoordeeld op basis van het aantal vragen om informatie of klachten die werden ontvangen van de netgebruikers.

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

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

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

Figuur 7 geeft het aantal klachten of vragen om informatie weer die SIBELGA heeft ontvangen met betrekking tot anomalieën in de spanning van de bevoorrading (kortstondige spanningsdalingen, korte onderbrekingen, harmonische spanningen,... enz.).

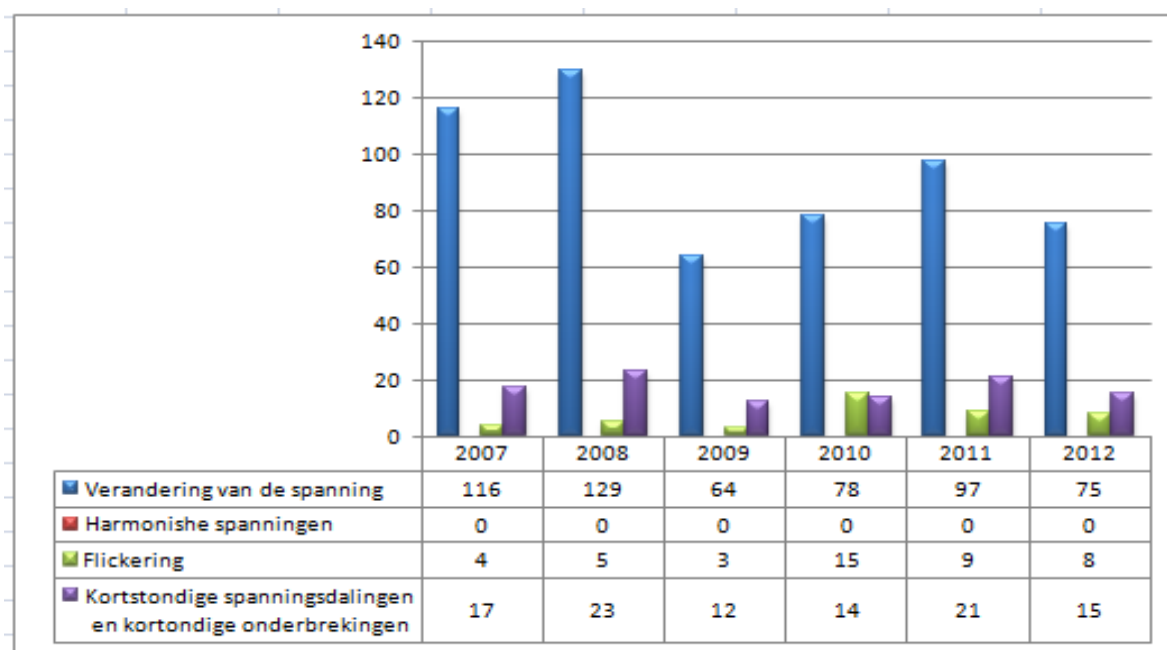


**Figuur7: aantal klachten betreffende de kwaliteit van de spanning**

Hieruit blijkt dat het totale aantal van deze klachten in 2012 is gedaald, zowel voor de gebruikers van het HS-net als voor de gebruikers van het LS-net. Het totale aantal klachten dat SIBELGA heeft ontvangen in 2012, is inderdaad met bijna 23% gedaald ten opzichte van 2011.

De stijgende trend van het aantal klachten die werd vastgesteld sinds 2009, wordt dus niet voortgezet in 2012.

De verdeling van deze klachten per type van anomalie wordt weergegeven in onderstaande figuur 8.



**Figuur8: verdeling van de klachten per type van storing**

Zoals elk jaar, vertegenwoordigen de problemen met betrekking tot de spanningswijziging de grote meerderheid van de klachten die SIBELGA heeft ontvangen.

Van de 75 ontvangen klachten die betrekking hadden op de spanningswijziging, werden er echter slechts 5 als gegrond beschouwd.

Het aantal klachten dat betrekking heeft op het verschijnsel flickering is licht gedaald ten opzichte van het jaar 2011, maar blijft hoger dan het aantal in de jaren 2007, 2008 en 2009. De oorzaken van deze verschijnselen werden opgespoord en SIBELGA heeft de nodige acties ondernomen om deze te verhelpen.

### 3.3.4 Indicatoren van dienstverlening

Het betreft de dienstverlening die verband houdt met de uitvoering van de opdrachten die worden opgelegd door het technisch reglement van het distributienet in het BHG. Deze indicator wordt beoordeeld volgens het aantal klachten en/of vragen om informatie 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, start van de werkzaamheden, enz.).

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

*Tabel 3: klachten over de kwaliteit van de dienstverlening*

Indicatoren		2009	2010	2011	2012
<b>Klachten over het niet naleven van de wettelijke termijnen</b>	<b>Ontvangen</b>	54	118	21	40
	<b>Gegrond</b>	17	59	8	21
<b>Andere klachten (elektriciteit en gas)<sup>4</sup></b>		1227	1312	1143	1196

Deze tabel toont een stijging van het aantal ontvangen en gegronde klachten over het niet naleven van de wettelijke termijnen. Deze stijging is voornamelijk afkomstig van de klachten betreffende het tijdig aanvangen van herstellingswerken om een storing in het distributienet of in de aansluiting te verhelpen (binnen de 2 uur na de mededeling).

<sup>4</sup> Het gaat om klachten die geen verband houden met het niet naleven van de wettelijke termijnen (facturatie, meterstand, premies, werkzaamheden, enz.) en die ook betrekking hebben op de gasbevoorrading.

### 3.3.5 Verliezen op het net van de DNB

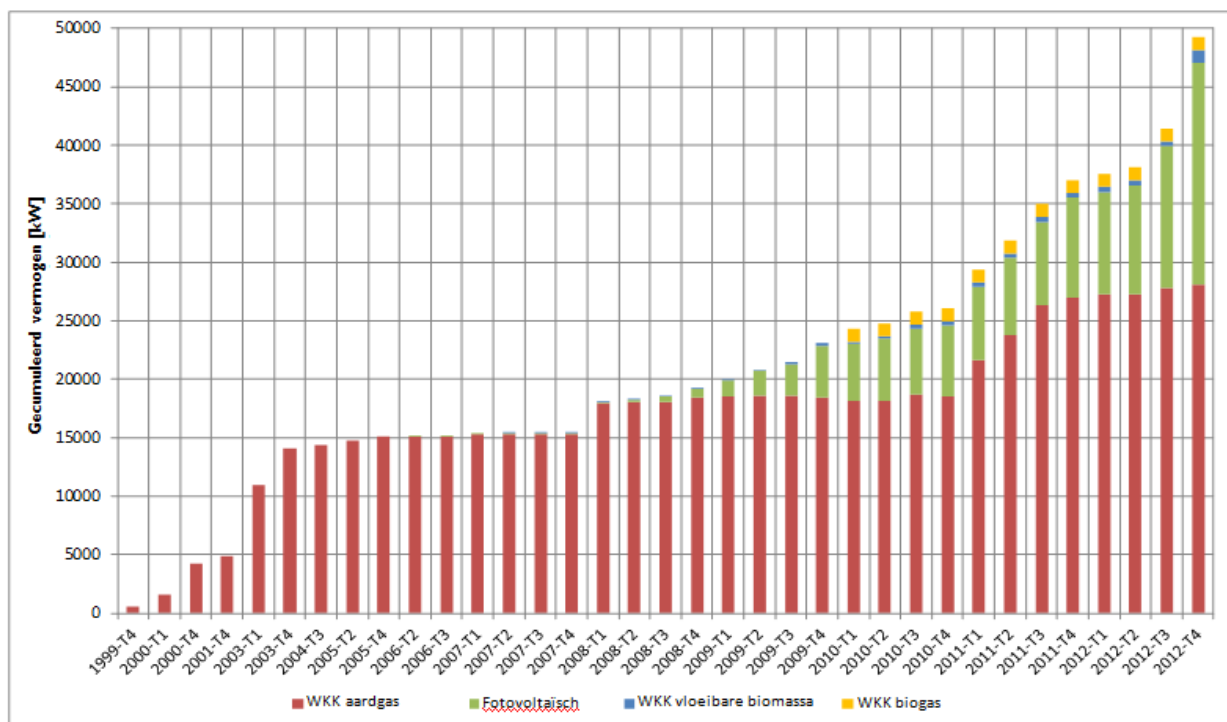
Hoewel de indicator van de jaarlijkse verliezen op het Brusselse distributienet afzonderlijk beschouwd de kwaliteit van de bevoorrading niet kan weergeven, geeft deze indicator een beeld van de 'gezondheid' van het elektriciteitsnet en kan hij vanuit dat oogpunt als een kwaliteitsindicator worden beschouwd.

Deze verliezen kunnen overigens worden gedefinieerd als het verschil tussen enerzijds de elektriciteit die wordt geïnjecteerd vanuit andere netten die op het net van SIBELGA zijn aangesloten, alsook vanuit de lokale productie-eenheden (warmtekrachtkoppelinginstallaties van SIBELGA en de gedecentraliseerde productie-installaties die zijn uitgerust met een meter van het type AMR) en anderzijds de waarden die op alle afnamepunten van het net worden gemeten. Voor 2012 worden de verliezen op het distributienet geraamd op 3,19% van de verdeelde energie (zie Tabel I van dit advies), wat een lichte stijging betekent ten opzichte van 2011, toen een technisch verlies van ongeveer 3% werd opgetekend.

## 4 Impact van de gedecentraliseerde producties

De capaciteit van de gedecentraliseerde producties op het Brusselse net is de laatste maanden sterk gestegen.

De evolutie van het in dienst gestelde vermogen tot aan het laatste kwartaal 2012 wordt weergegeven door figuur 9 hieronder.



**Figure 9: Evolutie van het in dienst gestelde vermogen en van het gecumuleerde geïnstalleerde vermogen van de fotovoltaïsche installaties en de warmtekrachtkoppelinginstallaties, uitgesplitst volgens het type technologie**



Op 20/08/2013 bedroeg het totale vermogen van de door BRUGEL gecertificeerde fotovoltaïsche installaties 30,3 MWp. Sommige van deze installaties zijn niet aangesloten op het net van SIBELGA, maar zijn rechtstreeks aangesloten op het net van de transmissienetbeheerder ELIA (vermogen ter grootte van 7 MWp).

Voor de warmtekrachtkoppelingsinstallaties bedroeg het geïnstalleerde vermogen 27,6 MW op 20/08/2013.

BRUGEL heeft SIBELGA ondervraagd over de impact van deze stijging op de kwaliteit van haar net. Om deze impact te beoordelen, heeft de DNB al twee meetcampagnes uitgevoerd in 2009 en 2012. Deze metingen werden uitgevoerd in gedeelten van straten die meerdere installaties bevatten.

Op basis van deze metingen, deelt SIBELGA mee dat de aanwezigheid van gedecentraliseerde productie-installaties op dit ogenblik geen probleem vormt voor de kwaliteit van de bevoorrading en voor de kwaliteit van de spanning op haar net.

## 5 Schadevergoedingsregeling

De schadevergoedingsregeling werd ingevoerd door de ordonnantie van 20 juli 2011 in de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

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

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

### 5.1 Status van de aanvragen tot schadevergoeding

*Tabel 4: Aanvragen tot schadevergoeding*

	2011	2012
<b>Aantal ingediende aanvragen tot schadevergoeding</b>	21	172
<b>Aantal aanvaarde aanvragen tot schadevergoeding</b>	6	93
<b>Aantal afgewezen aanvragen tot schadevergoeding</b>	15	79

Zoals blijkt uit de bovenstaande tabel, heeft SIBELGA 172 aanvragen tot schadevergoeding ontvangen in 2012. De toename van het aantal ingediende aanvragen is voornamelijk te verklaren door de geleidelijke kennisname van de reglementering.

Van de 172 ontvangen aanvragen, werden er 79 afgewezen. De motieven voor de weigering tot het betalen van schadevergoeding zijn van verschillende aard:

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

## 5.2 Wettelijke bepalingen dienaangaande

Zoals hierboven vermeld, zijn er verschillende soorten schadevergoedingen. Het type schadevergoeding is gekoppeld aan de wettelijke bepalingen, vermeld in de elektriciteitsordonnantie, die in de bijlage van dit advies zijn opgenomen.

De resultaten voor het jaar 2012 zijn de volgende:

- Van de 172 aanvragen tot schadevergoeding die werden ingediend voor elektriciteit, werden er 93 aanvaard. De andere aanvragen werden afgewezen omdat ze ongegrond waren;
  - ✓ 72 aanvragen werden ingediend op basis van artikel 32bis, 59 ervan werden aanvaard ;
  - ✓ 6 aanvragen werden ingediend op basis van artikel 32ter, 2 ervan werden aanvaard ;
  - ✓ 2 aanvragen werden ingediend op basis van artikel 32quater. Geen enkele ervan werd aanvaard;
  - ✓ 92 aanvragen werden ingediend op basis van artikel 32quinquies. 32 ervan werden aanvaard.
- Er werd 22.317,97 euro uitgekeerd om de afnemers schadeloos te stellen.

Aangezien deze schadevergoedingsregeling zeer recent is (2011), is het zeer waarschijnlijk dat de afnemers nog niet volledig op de hoogte zijn van hun rechten. De geleidelijke kennisname zal waarschijnlijk leiden tot een geleidelijke stijging van het aantal aanvragen tot schadevergoeding, voor een vergelijkbare situatie op het terrein.

We doen opmerken dat voor een betere leesbaarheid van dit gedeelte van het verslag, het nuttig zou zijn om meer toelichtingen te verstrekken bij de cijfers , in de gevallen die werden behandeld in het kader van deze schadevergoedingsregeling.

## 6 Conclusies

Op basis van artikel 12, §4 van de elektriciteitsordonnantie en rekening houdend met het rapporteringsmodel betreffende de kwaliteit van de dienstverlening dat BRUGEL voor de distributienetbeheerder heeft opgesteld, heeft BRUGEL het verslag van SIBELGA over de kwaliteit van haar dienstverlening tijdens het jaar 2012 geanalyseerd.

De belangrijkste elementen die werden geanalyseerd zijn:

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

Uit het onderzoek van het verslag van SIBELGA over de kwaliteit van haar dienstverlening is gebleken dat de gegevens die werden ontvangen over de kwaliteitsindicatoren, gestructureerd zijn volgens het stramien van het rapporteringsmodel dat door BRUGEL werd opgesteld. Op verzoek van BRUGEL, dat werd geformuleerd in haar advies 20100723-96, heeft SIBELGA in haar verslag commentaren opgenomen betreffende de resultaten die werden behaald inzake de kwaliteit van de bevoorrading en van de dienstverlening die aan de gebruikers van haar distributienet werd geboden.

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

Om alle afnemers van haar distributienet te bevoorraden heeft SIBELGA verschillende doelwaarden vastgesteld die niet mogen worden bereikt voor de gebruikte indicatoren, naargelang van het LS- en HS-niveau van haar net. Zo waakt SIBELGA er over om voor het HS-net de totale onbeschikbaarheid van de HS-cabines onder de 20 minuten te houden. De gegevens die in 2012 werden opgetekend (15 minuten en 38 seconden), tonen aan dat de waarde van deze indicator wel degelijk benedende deze doelwaarde ligt.

Voor haar LS-net stelde SIBELGA zich een gemiddelde herstellingsduur per incident tot doel tussen 150 en 170 minuten. In 2012 werd een waarde van 165 minuten behaald, wat bevestigt dat deze doelstelling werd bereikt. Tot slot werd in 2012 92,4% van de LS-uitvallen hersteld, na een duur van 6 uur of minder, wat de doelwaarde van 93,5% die SIBELGA heeft vooropgesteld, heel dicht benadert.

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

De kwaliteit van de geleverde spanning wordt beoordeeld op basis van het aantal klachten of vragen om informatie van de afnemers van het distributienet. In 2012 heeft SIBELGA 98 klachten ontvangen. Dat vertegenwoordigt een daling van bijna 23% ten opzichte van het jaar 2011. De stijgende trend van het aantal klachten die werd vastgesteld sinds 2009, werd dus niet voortgezet in 2012.

De grote meerderheid van de klachten die SIBELGA heeft ontvangen, heeft betrekking op problemen in verband met de spanningswijziging. De klachten die betrekking hebben op deze problematiek en die als gegrond werden beschouwd, vertegenwoordigen echter slechts 7% van de ontvangen klachten.

- **De kwaliteit van de dienstverlening:**

Overeenkomstig het door BRUGEL opgestelde stramien van het rapporteringsmodel betreffende de kwaliteit van de dienstverlening, maakt het verslag van SIBELGA ook gewag van de kwaliteitsindicatoren betreffende de dienstverlening, die aan de gebruikers van het distributienet werd geboden. In 2012 wordt een stijging vastgesteld van het aantal gegronde klachten met

betrekking tot het niet naleven van de wettelijke termijnen ten opzichte van het jaar 2011 (van 8 naar 21). Deze waarden blijven relatief laag ten opzichte van het totale aantal gebruikers dat op het distributienet is aangesloten.

- **Impact van de gedecentraliseerde producties**

Gezien de belangrijke stijging van het aantal gedecentraliseerde productie-installaties die op het distributienet zijn aangesloten, heeft BRUGEL aan SIBELGA gevraagd of er studies werden uitgevoerd om de eventuele impact van dit type installatie op haar net te meten.

SIBELGA heeft meegedeeld dat er al meetcampagnes werden uitgevoerd in het verleden. Deze campagnes hebben aangetoond dat de aanwezigheid van deze installaties, op dit ogenblik, geen impact heeft op de kwaliteit van de spanning.

BRUGEL vraagt aan SIBELGA om op de hoogte gehouden te worden van elke nieuwe studie of meetcampagne die in de toekomst zou plaatsvinden.

- **Het schadevergoedingssysteem:**

In 2012 werden er 172 aanvragen tot schadevergoeding ingediend bij SIBELGA. 54% van deze aanvragen tot schadevergoeding werden aanvaard, De andere aanvragen werden afgewezen omdat ze niet als gegrond werden beschouwd.

Het totaal van deze schadevergoedingen bedraagt 22.317,97 euro.

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

Ingevolge verschillende aanvragen van “ACER” en van de “CEER”, wenst BRUGEL van SIBELGA informatie van andere aard te ontvangen, die momenteel niet is opgenomen in het verslag over de kwaliteit van de dienstverlening van de Elektriciteitsdistributienetbeheerder in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Deze gegevens worden door deze instanties opgevraagd vóór de datum van overhandiging van het verslag die in de ordonnantie van 20 juli 2011 werd vastgesteld op 15 mei van elk jaar. BRUGEL wenst over deze gegevens te beschikken vóór 31 maart van elk jaar. Het betreft hoofdzakelijk de gegevens betreffende de installaties voor de productie van groene stroom (aantal aanvragen voor aansluiting, hoeveelheid elektriciteit geïnjecteerd in het net,...), alsook de informatie betreffende zegelbreuk.

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

## 7 Bijlagen

De schadevergoedingsregeling werd ingevoerd door de ordonnantie van 20 juli 2011 tot wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

De bepalingen van deze schadevergoedingsregeling zijn vermeld in de artikelen 32bis tot 32novies van deze ordonnantie en luiden als volgt:

"Afdeling 1. - Verschuldigde schadevergoeding voor een lange onderbreking van de levering.

Art. 32bis. § 1er. - Iedere niet-geplande onderbreking van de levering voor een duur van meer dan zes opeenvolgende uren en die zijn oorsprong vindt op het distributienet of het gewestelijk transmissienet geeft aanleiding tot een schadevergoeding van 100 euro ten voordele van de eindafnemer die aangesloten is op het distributienet of het gewestelijke transmissienet, ten laste van de beheerder van het net dat aan de oorsprong ligt van de onderbreking of het voortduren ervan.

Deze schadevergoeding is niet door deze verschuldigd in de hypothese dat de onderbreking van de levering en het voortduren ervan gedurende meer dan zes opeenvolgende uren allebei veroorzaakt werden door een geval van overmacht, de daad van een derde of een incident op een stroomafwaarts of stroomopwaarts gekoppeld net.

§ 2. - Om te kunnen genieten van de schadevergoeding bedoeld in paragraaf 1 dient de betrokken eindafnemer, per aangetekende brief, fax of e-mail, een aanvraag in bij de beheerder van het net waarop hij is aangesloten. Deze aanvraag moet worden verzonden binnen de dertig kalenderdagen volgend op het voorvallen van de onderbreking van levering. De afnemer vermeldt daarbij de gegevens die essentieel zijn voor de behandeling van zijn aanvraag.

§ 3. - Binnen de dertig kalenderdagen na de aangetekende brief, fax of e-mail bedoeld in § 2 maakt de beheerder van het net waarop de eindafnemer is aangesloten, de schadevergoeding over op het bankrekeningnummer van de eindafnemer of stelt deze, in voorkomend geval, op de hoogte van het doorgeven van diens aanvraag aan de derde die aan de oorsprong ligt van de onderbreking van de levering voor een duur van meer dan zes opeenvolgende uren.

Afdeling 2. - Verschuldigde schadevergoeding ten gevolge van een administratieve fout of van een laattijdige aansluiting.

Art. 32ter. § 1. - Iedere afwezigheid van elektriciteitslevering 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 betrokken 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 naar de leverancier.

De leverancier is verplicht om de aanvraag tot schadevergoeding te behandelen en om desgevallend deze te storten binnen dezelfde termijnen als deze die van toepassing zijn op de netbeheerders.

Art. 32quater. § 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 laagspanningsafnemers, binnen de termijn vermeld in het schrijven dat door de netbeheerder aan de afnemer werd gericht, en waarin de technische en financiële voorwaarden van de aansluiting worden vermeld; tenzij anders overeengekomen begint die termijn te lopen vanaf de betaling van de offerte voor de aansluiting. Voor een eengezinswoning mag deze termijn 20 werkdagen niet overschrijden voor zover de gevraagde aansluitingscapaciteit niet groter is dan 25 kVA en het distributienet in de omgeving van het aansluitingspunt wordt gevestigd en aan dezelfde kant van de rijweg is gelegen;

2° voor de hoogspanningsafnemers, binnen de termijn vermeld in het ontwerp van aansluiting; tenzij anders overeengekomen begint die termijn te lopen vanaf het terugsturen van het ondertekende aansluitingscontract en de betaling van alle kosten door de aanvrager.

De verschuldigde dagvergoeding bedraagt 50 euro voor de laagspanningsafnemers en 100 euro voor de hoogspanningsafnemers.

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 beheerder van het net waarop hij is aangesloten, 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 3: - Schadevergoeding voor de schade die veroorzaakt werd door de onderbreking, de niet-conformiteit of de onregelmatigheid van de levering

Art. 32quinquies. De schade geleden door een eindafnemer die aangesloten is op het gewestelijk transmissie- of distributienet ingevolge de onderbreking, de niet-conformiteit of de onregelmatigheid van de stroomvoorziening, maakt het voorwerp uit van een schadevergoeding door de verantwoordelijke netbeheerder, volgens de modaliteiten bepaald in deze afdeling:

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

2° de schadevergoeding is niet verschuldigd in geval van een discontinuïteit in de toevoer die het gevolg is van een micro-onderbreking of in geval van een fluctuatie in de spanning of de frequentie die niet meer bedraagt dan respectievelijk het verschil tussen de gemiddelde spanning en de waarde van de nominale spanning van het net en het verschil tussen de stroomfrequentie en de nominale



waarde ervan toegelaten door de norm NBN EN 50160. De distributienetgebruiker moet zijn installaties ongevoelig maken voor dergelijke micro-onderbrekingen of dergelijke fluctuaties of maatregelen treffen om de eventuele schade te beperken;

3° indirecte en immateriële schade wordt niet vergoed, onder voorbehoud van toepassing van andere toepasselijke wettelijke bepalingen;

4° de rechtstreekse lichamelijke schade wordt integraal vergoed;

5° 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.;

6° 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. 32sexies. § 1. - De eindafnemer die het slachtoffer is van het schadegeval zoals gedefinieerd in voorgaand artikel meldt de vordering per aangetekende brief, fax of email aan de beheerder van het net waarop hij is aangesloten 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 verstuurt onmiddellijk 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 vervolg 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, de niet-conformiteit of de onregelmatigheid van de levering. Deze laatste volgt de procedure die in deze paragraaf beschreven wordt.

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

#### Afdeling 4: - Verschuldigde schadevergoeding door de leveranciers en tussenpersonen

Art. 32septies. § 1. - Elke onderbreking van de elektriciteitslevering 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 32ter.

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 maandelijks 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:

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 vraag in 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 hij 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. 32octies. § 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 dertig kalenderdagen na ontvangst;

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 vraag in 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 hij 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 5: - Gemeenschappelijke bepalingen



Art. 32novies. § 1. - De bepalingen van de afdelingen 1 tot 4 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. - Om de te ondernemen stappen door de eindafnemer en de behandeling van de aanvragen tot schadevergoeding te vergemakkelijken, stellen de netbeheerders 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 netbeheerders stellen iedere vorm van financiële waarborg die hen toelaat om de schadevergoedingen bedoeld in de artikelen 32bis tot 32quiquies 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 bezorgen de netbeheerders het bewijs van het bestaan van zulke financiële waarborg aan Brugel.

De artikelen 32bis tot 32novies worden integraal hernomen in de aansluitingsreglementen en -contracten die van toepassing zijn op de afnemers die aangesloten zijn op het net.

Vóór 15 mei van ieder jaar maken de netbeheerders een verslag over aan Brugel dat de staat opmaakt van het aantal aanvragen tot schadevergoeding die gebaseerd zijn op de artikelen 32bis tot 32quiquies in de loop van het afgelopen jaar, alsook van het vervolg dat daaraan werd gegeven, dat ze bij het in artikel 12, § 4 van deze ordonnantie bedoelde verslag voegen. Brugel stelt met het oog hierop 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 gebaseerd zijn op de artikelen 32bis tot 32quiquies, alsook het gevolg dat eraan werd gegeven.

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