

REGULERINGSKOMMISSIE VOOR ENERGIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

ADVIES (BRUGEL-ADVIES-20140821-192)

Betreffende het

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

Voor het jaar 2013

Opgesteld op basis van artikel 10 van de ordonnantie van
1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in
het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

21 augustus 2014

Inhoudsopgave

1	Juridische achtergrond.....	3
2	Voorafgaande uiteenzetting en voorgeschiedenis	3
3	Analyse van de kwaliteit van de prestaties met betrekking tot het Brusselse gasnet voor het jaar 2013.....	4
3.1	Structuur van het verslag	4
3.2	Profiel van het gasdistributienet van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.....	5
3.3	Onderbreking van de levering van gas aan de eindgebruiker	9
3.4	Problemen op het gasnet en informatie over het calorisch vermogen van het gas.....	14
3.5	Aanvragen voor een aansluiting en klachten van eindverbruikers	17
4	Schadevergoedingsregeling	20
5	Conclusie	21
6	Bijlagen.....	23

Lijst van de tabellen

Tabel 1: Profiel van het gasnet en verbruik van gas in het jaar 2013.....	7
Tabel 2: Ontbreken van gas bij de eindgebruiker in het jaar in 2013	12
Tabel 3: Onbeschikbaarheid totaal gemiddelde 2013.....	14
Tabel 4: Problemen op het gasnet voor het jaar 2013	15
Tabel 5: CB van het gas voor het jaar 2013	16
Tabel 6: Aansluiting en contractuele klachten voor het jaar 2013.....	17
Tabel 7: Overige klachten voor het jaar 2013	19

Lijst van de figuren

Figuur 1 : Gasbevoorradingsschema.....	6
Figuur 2: Kenmerken van het net.....	8

I Juridische achtergrond

Artikel 10 van de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, zoals gewijzigd door de ordonnantie van 20 juli 2011, luidt als volgt:

"[...]

§ 4. Elk jaar vóór 15 mei maakt de netbeheerder aan Brugel een verslag over waarin hij de kwaliteit van zijn prestaties gedurende het afgelopen kalenderjaar beschrijft. De vorm en gedetailleerde inhoud maken het voorwerp van een overleg tussen de netbeheerder en Brugel uit die eveneens de netbeheerder kan verplichten om hem zijn onderhoudsprogramma over te maken.

Dit verslag bevat ten minste de volgende gegevens:

- 1° het aantal afnemers dat is aangesloten op het net;
- 2° de onbeschikbaarheid van het net en de oorzaken hiervan;
- 3° de gemelde problemen inzake kwaliteit of druk van het gas;
- 4° het aantal klachten dat werd ontvangen met betrekking tot de niet-naleving van de bepalingen van het aansluitingscontract."

Bij het verslag over de kwaliteit van de prestaties voor gas voor het jaar 2013 heeft SIBELGA informatie gevoegd over de aanvragen voor schadevergoeding die werden ontvangen in het kader van de schadevergoedingsregeling die van kracht werd 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.¹

2 Voorafgaande uiteenzetting en voorgeschiedenis

Op 28 juni 2013 heeft BRUGEL het advies 172 betreffende het verslag over de kwaliteit van de prestaties voor gas van SIBELGA voor het jaar 2012 goedgekeurd. Dit advies werd overgemaakt aan de Regering, waarna het werd gepubliceerd op de website van BRUGEL.

In dit laatste advies formuleerde BRUGEL conclusies met betrekking tot enkele vaststellingen: de vermindering van de lengte van het net als gevolg van het project ter afdanking van leidingen in gietijzer en vezelcement, de gemiddelde duur van onbeschikbaarheid van het net, geraamd op 3 minuten en 21 seconden voor het jaar 2012 tegenover 3 minuten en 11 seconden in 2011, afwezigheid in 2012 van incidenten waarbij de gaslevering aan een groot aantal klanten werd onderbroken.

Aangezien de schadevergoedingsregeling van kracht werd sinds het tweede kwartaal van 2011, behandelde het door Sibelga overgemaakte verslag dit aspect voor het jaar 2012 en er werd vastgesteld dat er al enkele dossiers waren ingediend door de gebruikers van het Brusselse aardgasdistributienet en dat sommigen onder hen in het gelijk werden gesteld en bijgevolg konden worden vergoed zoals de wet voorziet.

Op 15 mei 2014 heeft BRUGEL het nieuwe verslag betreffende het boekjaar 2013 ontvangen.

¹ Zie bijlage voor de betrokken bepalingen van de ordonnantie.

3 Analyse van de kwaliteit van de prestaties met betrekking tot het Brusselse gasnet voor het jaar 2013

3.1 Structuur van het verslag

Het door de beheerder van het Brusselse gasdistributienet - SIBELGA, ingediende verslag over de kwaliteit van de dienstverlening voor gas, bestaat uit 6 tabellen:

- De eerste tabel is gewijd aan het profiel van het gasdistributienet van SIBELGA en aan het energieverbruik (gas) in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- De tweede tabel is gewijd aan de problematiek van de onderbreking van de gaslevering aan de eindgebruiker en de geraamde duur ervan;
- Tabellen drie en vier handelen over de problemen betreffende het gasnet en het calorisch vermogen van het gas dat geleverd werd in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- Tabellen vijf en zes hebben betrekking op de dienstverleningsprestaties van SIBELGA betreffende aanvragen voor een aansluiting en betreffende klachten van eindverbruikers.

Dit advies behandelt dus deze verschillende tabellen in dezelfde volgorde, rekening houdend met de commentaren van SIBELGA. Dit advies houdt ook rekening met de gegevens van het verslag "mijnenkorps", dat SIBELGA overmaakt aan het Bestuur Kwaliteit en Veiligheid van de FOD Economie en waarvan ook BRUGEL een kopie ontving.

Zoals reeds boven vermeld, voegde SIBELGA overigens bij dit verslag een hoofdstuk over de aanvragen van schadevergoeding die werden ingediend door de afnemers, in het kader van de schadevergoedingsregeling die werd vastgelegd bij de laatste herziening van de gasordonnantie en de elektriciteitsordonnantie. In dit advies wordt er een hoofdstuk aan gewijd.

3.2 Profiel van het gasdistributienet van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Om meer duidelijkheid te verschaffen over de organisatie van het aardgasnet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, geeft *figuur 1* het bevoorradingschema weer. Het gasnet van SIBELGA telt zeven ontvangststations² verdeeld over drie Geaggregeerde Ontvangststations (GOS)³. Deze stations worden bevoorraad met aardgas met een laag calorisch vermogen afkomstig uit Nederland, via hogedrukleidingen van Fluxys. België is ook een transitland voor aardgas met een laag calorisch vermogen bestemd voor de Franse markt.

Tabel 1 toont drie types van gegevens: de lengte van de leidingen die deel uitmaken van het aardgasdistributienet 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 2013.

Uit de eerste twee types gegevens kan worden afgeleid dat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een vrij dicht gasdistributienet heeft, waarop gemiddeld om de 7 meter een actieve klant is aangesloten. Bovendien, als we enkel rekening houden met de klanten die in lage druk worden bevoorraad, dan is een actieve klant aangesloten om de 5 meter. Ter vergelijking: Wallonië wordt gekenmerkt door een actieve klant om de 20 meter.

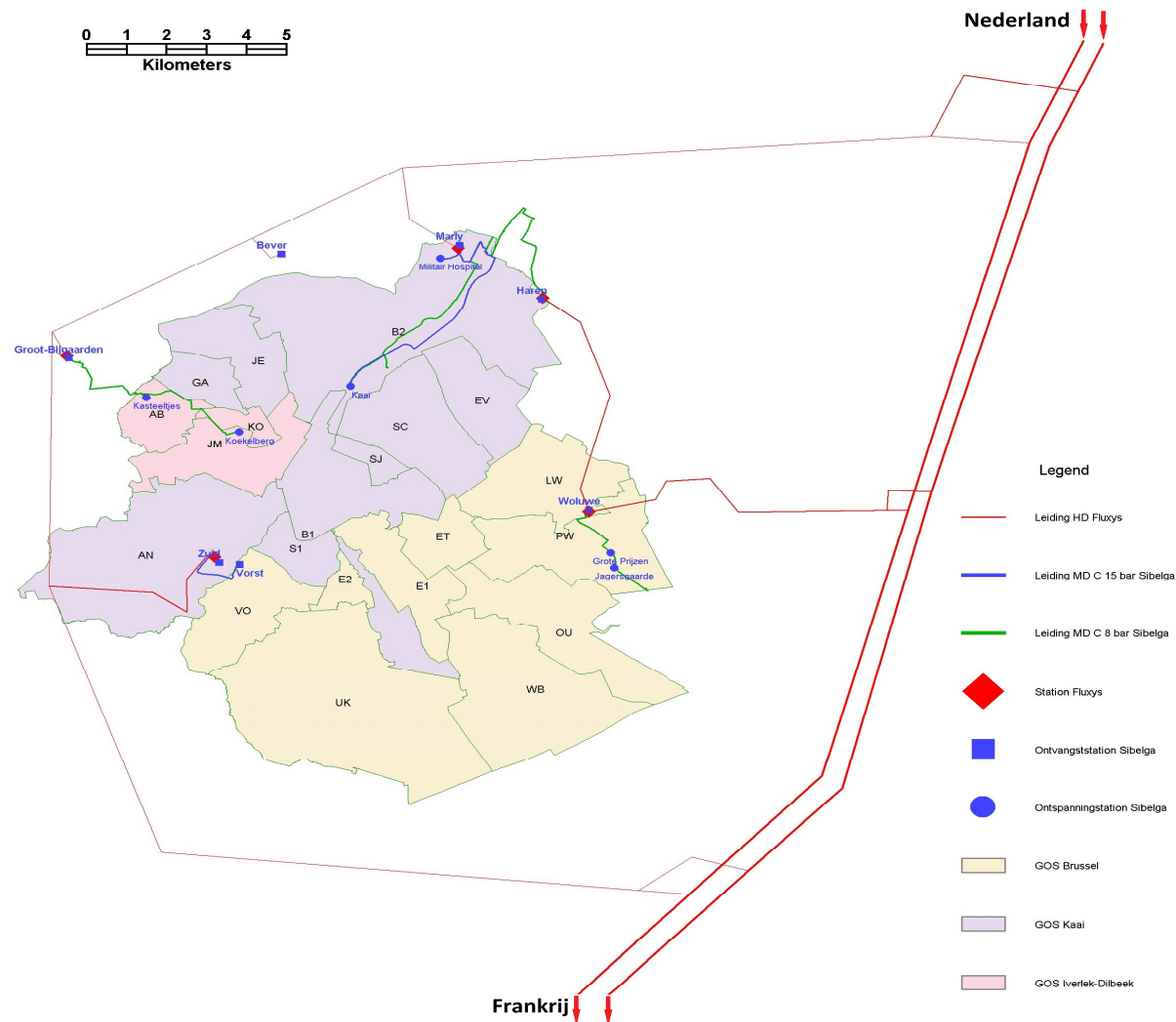
In het algemeen is het aantal klanten in 2013 zeer licht gestegen (0,64%) ten opzichte van 2012, wat overeenstemt met een normale evolutie van het net. Wat de lengte van het net betreft stellen we, in tegenstelling tot 2012 waarvoor een daling van de lengte van het net werd vastgesteld ten opzichte van 2011 (0,08%), een zeer lichte stijging vast in 2013 ten opzichte van 2012 (+0,18%).

² Ontvangststation: station voor de injectie van aardgas in een distributienet vanuit een transmissienet. Het aardgasnet van SIBELGA telt er 7:

- Woluwe en Vorst bevoorraden het MD-net van 2,7 bar in het GOS SIBELGA-Brussel; Dit GOS wordt gedeeld tussen SIBELGA, EANDIS en ORES;
- Groot-Bijgaarden bevoorraadt het 1,7 bar MD-net in het GOS Iverlek-Dilbeek; Dit GOS werd tot voor kort nog gedeeld tussen SIBELGA en EANDIS;
- Zuid (gelegen in Anderlecht), Bever, Marly en Haren bevoorraden een 1,7 bar MD-net in het GOS SIBELGA-Kaai.

³ Geaggregeerd ontvangststation: een fictief ontvangststation dat de functie groepeerd van verschillende ontvangststations ter bevoorrading van één van de aan elkaar gekoppelde netten. Er kunnen koppelpunten bestaan tussen twee aangrenzende GOS voor eventuele onderlinge ondersteuning. De GOS werden gecreëerd om de energieaankopen en de evolutie ervan te berekenen.

Figuur 1 : Gasbevoorradingsschema



Tabel 1: Profiel van het gasnet en verbruik van gas in het jaar 2013

Aantal klanten & lengte van het net: globaal overzicht											
	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*			421.743	112	1.299	521	1.932	0	0	0	423.675
Lengte van het net (m)	2.273.401	12.084	2.285.485	44.708	314.447	223.430	582.585	18.114	10.602	28.716	2.896.786

* ACTIEVE EAN

** GOS IVERLEK / Dilbeek

*** GOS Sibelga - Kaai

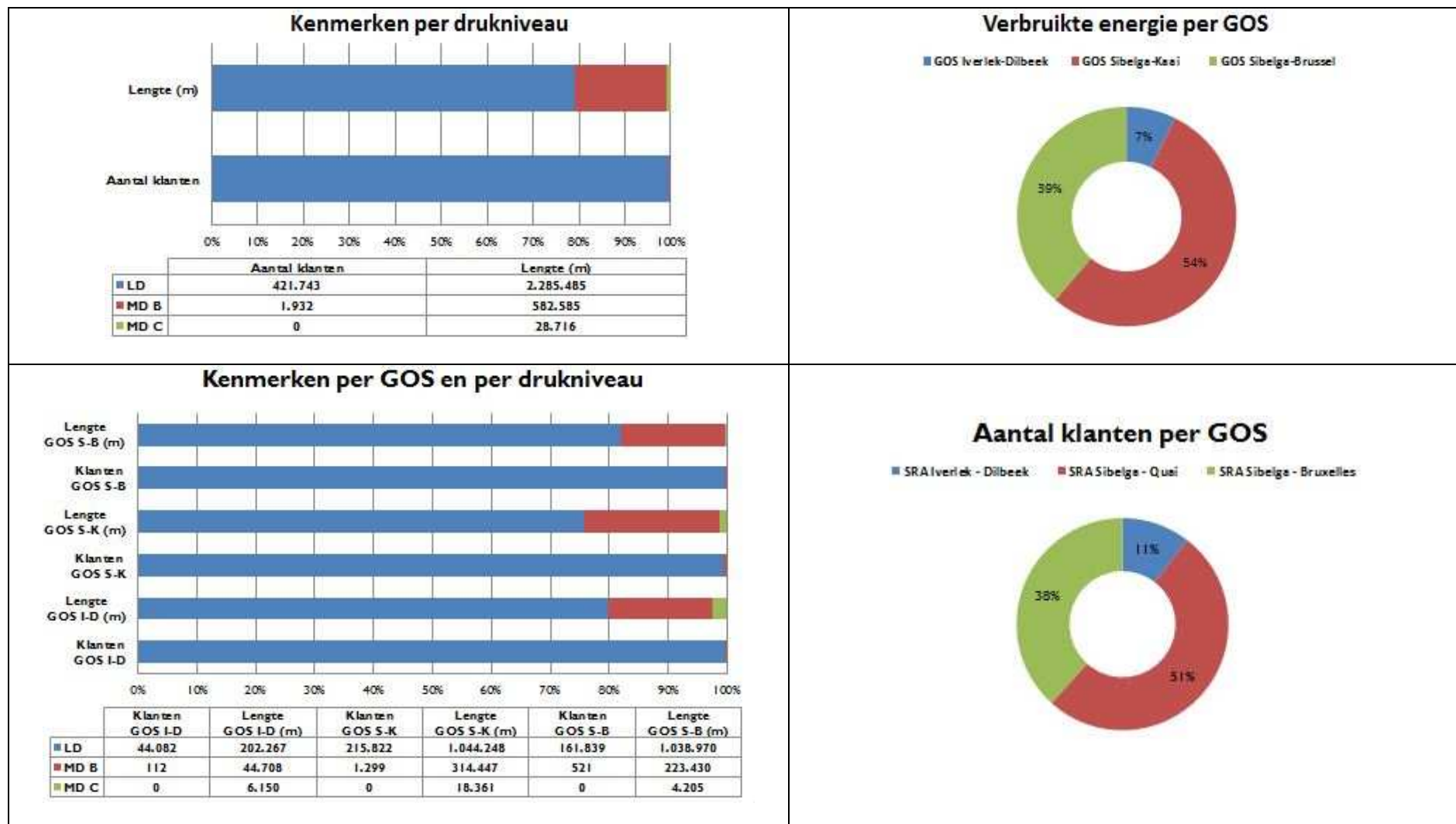
Aantal klanten & lengte van het LD-net Verdeling per GOS				
	Iverlek - Dilbeek	Sibelga - Kaai	Sibelga - Brussel	TOTAAL
Aantal klanten	44.082	215.822	161.839	421.743
Lengte (m)	202.267	1.044.248	1.038.970	2.285.484

Lengte van het MD C net Verdeling per GOS				
	Iverlek - Dilbeek	Sibelga - Kaai	Sibelga - Brussel	TOTAAL
Net MD C 8 bar (m)	6.151	8.343	3.620	18.114
Net MD C 14,7 bar (m)	0,00	10.017	585	10.602
TOTAAL	6.151	18.360	4.205	28.716

Verbruikte energie per GOS				
	Iverlek - Dilbeek	Sibelga - Kaai	Sibelga - Brussel	TOTAAL
(kWh)*	800.399.917	5.962.923.234	4.274.073.547	11.037.396.698

* Hoeveelheid gas gemeten aan de ingang van het net (injectie)

Figuur 2: Kenmerken van het net



Al met al kan worden vastgesteld dat het Brusselse gasdistributienet erop ingesteld is om in de gasbevoorrading te voorzien, vooral dan op LD. Inderdaad, 79%, 20% en 1% van de lengtes van de leidingen is respectievelijk bestemd voor de gasdistributie op LD, MD B en MD C, terwijl 99.5% van de Brusselse klanten is aangesloten op het LD-net. De meeste van deze LD-afnemers zijn huishoudelijke klanten en dit is een belangrijke factor die duidelijk het verband aantoont tussen de evolutie van het gasverbruik en de evolutie van de weersomstandigheden.

Zo had men in 2011 een aanzienlijke daling van de verbruikte energie waargenomen ten opzichte van het jaar 2010 (daling met 24%) vanwege de bijzonder milde weersomstandigheden van dat jaar (in 2011 werden 1928 graaddagen⁴ geteld tegenover 2703 in 2010): 2011 was het warmste jaar van de afgelopen 50 jaar. In 2013 (2535 graaddagen), dat werd gekenmerkt door een bijzonder strenge winter, stellen we een stijging vast van respectievelijk 7% en 24% van de verbruikte energie ten opzichte van 2012 en 2011, zonder echter het niveau van het opgetekende verbruik van 2010 te bereiken.

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

Figuur 2 toont verder aan dat de verdeling van dit gasverbruik over de drie GOS nauw aansluit op het aantal actieve klanten van deze verschillende GOS.

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 het net wordt gevoed dat de eindgebruikers bedient op MD B of LD.

3.3 Onderbreking van de levering van gas aan de eindgebruiker

Onbeschikbaarheid wordt gedefinieerd als het ontbreken van gas bij de eindgebruiker. Ze wordt verkregen door de theoretische raming van de gemiddelde tijd die nodig is om de werken voor de herbevoorrading met gas uit te voeren. Deze onbeschikbaarheid werd in drie verschillende categorieën onderverdeeld, naargelang de reden voor het ontbreken van het gas:

⁴ Graaddagen geven een beeld van de gemiddelde verwarmingsbehoefte van een woning in België. Voor een bepaalde dag zijn de graaddagen die door de gassector 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: $G_{dag} = 0,6 \times GD \text{ van die dag} + 0,3 \times GD \text{ van de vorige dag} + 0,1 \times GD \text{ van de dag vóór de vorige dag}$.

- **Geplande onbeschikbaarheid van het net:** ten gevolge van door SIBELGA geplande werken (vernieuwing van de leidingen, systematische vervanging van de meters, enz.). Deze werken hebben doorgaans geen zware gevolgen voor het comfort van de gebruikers 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 klant (geblokkeerde gasmeter, gasgeur, enz.).
- **Onbeschikbaarheid van het net ten gevolge van een incident:** het gaat hier om onvoorziene tussenkomsten waardoor een zeer groot aantal klanten zonder gas komen 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 jaarlijks overmaakt aan het Bestuur Kwaliteit en Veiligheid van de FOD Economie en waarvan ook BRUGEL een kopie ontvangt.

In tegenstelling tot het MD B-net en het LD-net, is er op het MD C-net geen onbeschikbaarheid, aangezien er geen klanten op deze netten aangesloten zijn. Verder dient tevens opgemerkt dat er zich in de loop van 2013, net als in 2012 en 2011, geen enkel ernstig incident heeft voorgedaan op het net van SIBELGA.

In 2013 hebben zich evenwel 6 incidenten/ongevallen voorgedaan op het net van SIBELGA. Meer bepaald:

- Op 16 april heeft een mechanisch apparaat een MD-leiding beschadigd in de gemeente Evere;
- Op 31 mei heeft een mechanisch apparaat een MD-leiding beschadigd in de gemeente Etterbeek;
- Op 1 juni deed zich een ontploffing voor in de stad Brussel;
- Op 1 augustus werd er in de gemeente Evere een afvoerlep afgerukt van een MD-leiding;
- Op 19 september heeft een mechanisch apparaat een MD-leiding beschadigd in de gemeente Brussel;
- Op 1 augustus werd er in de gemeente Vorst een afvoerlep afgerukt van een MD-leiding;

Deze zes feiten werden vermeld in het rapport "mijnenkorps" aangezien het ging om hetzij een ontploffing, hetzij een ontvlaming of hetzij een feit dat de publieke opinie ongerust maakte (evacuatie van woningen, afsluiting van hoofdwegen, breuk van een middelgrote distributieleiding of een feit dat werd vermeld in de media). Omdat door deze incidenten echter niet een zeer groot aantal klanten zonder gas kwamen te zitten, werden ze niet opgenomen in de rubriek "incidenten" van de tabel waarvan hier sprake is.

Wat de duur van de tussenkomsten op de MD B- en LD-netten betreft, werden standaardtermijnen in aanmerking genomen in functie van het type van tussenkomst. De gecumuleerde onbeschikbaarheid ten gevolge van geplande werken daalde van 37.202 uur tot 22.763 uur. Dat betekent een daling met 38,8% tussen 2012 en 2013. We herinneren er echter aan dat de zeer hoge waarde die in 2012 werd vastgesteld, voornamelijk te verklaren was door de uitzonderlijke vernieuwing van de meetapparatuur op de stijpkolommen van 3 gebouwen van 25 verdiepingen. Deze werken vertegenwoordigden alleen al 40% van de onbeschikbaarheid ten gevolge van geplande werken.

Bovendien is het belangrijk erop te wijzen dat de helft van de geplande onbeschikbaarheid betreffende de aftakleidingen verband is houdt met het project voor de bovenvermelde systematische vervanging van de leidingen in gietijzer en vezelcement, en dus op het einde van dit programma zal verdwijnen (tegen het einde van 2014).

Tabel 2: Ontbreken van gas bij de eindgebruiker in het jaar in 2013

GEPLANDE ONBESCHIKBAARHEID VAN HET NET				
Aard van de tussenkomst	Reden voor de tussenkomst	Aantal onderbroken toegangspunten	Gemiddelde duur van de onderbreking	Duur van de onderbreking (uur)
MD C-net	NVT	NVT	NVT	NVT
MD B-net 2,7 bar	Inbedrijfstelling leiding	10	04:00	40
	Vervanging klep	17	04:00	68
	Herstelling leiding	1	04:00	4
	Verwijdering reinigungsstaaf	2	04:00	8
MD B-net 1.7 bar	Afschaffing leiding	4	04:00	16
	Verplaatsing leiding	2	04:00	8
	Inbedrijfstelling leiding	21	04:00	84
	Vervanging leiding	4	04:00	16
	Vernieuwing aftakleiding	3	04:00	12
	Verwijdering aftakleiding	7	04:00	28
	Afschaffing cabine	7	04:00	28
	Verwijdering klep	3	04:00	12
	Buitendienststelling leiding	4	04:00	16
LD-net 85 mbar	Uitzonderlijk geval: daling van de druk van 2,7 bar tot 100 mbar	408	04:00	1.63
LD-net 25 mbar	Vervanging meter op eigen initiatief	8.044	0:30	4.022
	Vervanging aftakleidingen op eigen initiatief	2.057	04:00	8.228
	Vernieuwing aftakleiding na systematische vervanging van buizen in gietijzer en vezelcement	1.944	04:00	7.776
	Verplaatsing aftakleiding na systematische vervanging van buizen in gietijzer en vezelcement	306	2:30	765

NIET-GEPLANEDE ONBESCHIKBAARHEID VAN HET NET				
Aard van de tussenkomst	Reden voor de tussenkomst	Aantal onderbroken toegangspunten	Gemiddelde duur van de onderbreking (uu:mm)	Duur van de onderbreking (uur)
MD C-net	NVT	NVT	NVT	NVT
MD B-net 2,7 bar	NVT	NVT	NVT	NVT
MD B-net 1.7 bar	Constant Permekelaan, Evere	4	06:00	24
	Schipholaan, Evere	11	06:00	66
	Kruidtuinlaan	1	04:00	4
LD-net 85 mbar	NVT	NVT	NVT	NVT
LD-net 25 mbar	Vervanging aftakleiding na lek	112	04:00	448
	Vervanging meter na lek	109	1:00	109
	Vervanging dichting meter	301	0:30	151
	Vervanging kraan meter	224	1:00	224
ONBESCHIKBAARHEID VAN HET NET TEN GEVOLGE VAN EEN INCIDENT				
Aard van de tussenkomst	Reden voor de tussenkomst	Aantal onderbroken toegangspunten	Gemiddelde duur van de onderbreking (uu:mm)	Duur van de onderbreking (uur)
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

De onbeschikbaarheid ten gevolge van onvoorziene werken daalde van 1.332 uur tot 1.025 uur (761 uur in 2011). Dat betekent een daling met 23% tussen 2012 en 2013 en een stijging met 35% ten opzichte van 2011. Deze daling is voornamelijk te wijten aan het kleinere aantal aansluitingen dat werd vernieuwd in het kader van interventies. Dat wijst op een positief gevolg van het programma voor de vernieuwing van verouderde aftakkingen van Sibelga.

Onderstaande tabel bevat de gegevens over de totale gemiddelde onbeschikbaarheid:

Tabel 3: Onbeschikbaarheid totaal gemiddelde 2013

Soort onderbreking	Gemiddelde duur	Gemiddelde duur buiten uitzonderlijke
Gepland	3'13"	2'59"
Niet-gepland	0'09"	0'09"
Incidenten	0'00"	0'00"
Totaal	3'22"	3'08"

Tot besluit, hoewel de historiek nog te bescheiden is om er definitieve conclusies uit te trekken, kan nu al worden vastgesteld dat de gemiddelde totale onbeschikbaarheid per klant voor het jaar 2013 (zonder rekening te houden met de uitzonderlijke werken die door Sibelga werden beheerd) ongeveer 3 minuten en 8 seconden bedroeg (in 2012 en 2011 was dit respectievelijk 3 minuten en 21 seconden en 3 minuten en 11 seconden).

We herinneren eraan dat de onbeschikbaarheid bijna altijd voortvloeit uit geplande werken. Aangezien deze werken worden aangekondigd of plaatsvinden in overleg met de eindgebruikers, blijft het ongemak voor deze laatste beperkt.

3.4 Problemen op het gasnet en informatie over het calorisch vermogen van het gas

Tabel 4 hieronder 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. Deze hinder gaf aanleiding tot klachten of meldingen die door SIBELGA werden ontvangen via oproepen op de dispatching.

Tabel 4: Problemen op het gasnet voor het jaar 2013

Gerapporteerde problemen in verband met de druk van het gas					
	Aantal toegangspunten waarop een probleemesignaleerd 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
LD-net					
Zeer lage druk	97	97	40	0,095/1000	41%
Slechte vlam	16	16	2	0,005/1000	13%
Zeer hoge druk	5	5	0	0,000/1000	0%
Totaal	118	118	42	0,100/1000	36%
MD-net					
Zeer lage druk	7	7	5	2,588/1000	71%
Slechte vlam	0	0	0	0/1000	0%
Zeer hoge druk	2	2	1	0,518/1000	50%
Totaal	9	9	6	3,106/1000	67%
Gerapporteerde problemen in verband met de kwaliteit van het gas					
	Aantal toegangspunten waarop een probleemesignaleerd 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		

Opgemerkt dient te worden dat twee derde van de door SIBELGA ontvangen klachten of meldingen betreffende het MD-net gegrond waren, terwijl dit slechts voor iets minder dan de helft van de klachten of meldingen betreffende het LD-net het geval was! De overige konden niet worden toegeschreven aan SIBELGA: het betrof bijvoorbeeld aanvragen voor kranen of kleppen die werden afgesloten door een derde, fraude, enz.

We stellen vast dat het aantal ontvangen - al of niet terechte - meldingen voor een drukprobleem ten opzichte van 2012 relatief constant blijft.

Onderstaande tabel vermeldt de maandelijkse waarden van het calorisch vermogen van het gas dat tijdens het jaar 2013 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest geleverd werd. De informatie is uitgesplitst per GOS.

Tabel 5: CB van het gas voor het jaar 2013

Informatie over de CB van het gas dat in de drie geaggregeerde ontvangststations circuleert			
	Iverlek-Dilbeek	Sibelga - Kaai	Sibelga-Brussel
Januari	10,0047	10,0039	10,0048
Februari	10,0228	10,0225	10,0226
Maart	10,0074	10,0071	10,0071
April	10,0302	10,0309	10,0308
Mei	10,0085	10,0088	10,0090
Juni	9,9814	9,9819	9,9827
Juli	9,7686	9,7696	9,7678
Augustus	9,7393	9,7392	9,7395
September	9,7687	9,7685	9,7682
Oktober	9,7670	9,7691	9,7690
November	9,7429	9,7429	9,7419
December	9,7320	9,7320	9,7320

*CB = Calorische bovenwaarde (kWh/Nm³)

Hierbij dient 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 koppelpunten tussen transport en distributie. We merken echter op dat er sinds juli 2013 ongewone schommelingen in dalende zin van de CB hebben plaatsgevonden.

3.5 Aanvragen voor een aansluiting en klachten van eindverbruikers

Tabel 6: Aansluiting en contractuele klachten voor het jaar 2013

Aanvragen voor aansluiting op het gasnet		
	Toegekend	Geweigerd
Aantal aanvragen voor een standaard aansluiting	408	0
Aantal overige aanvragen voor een aansluiting zonder studie	233	0
Aantal aanvragen voor een niet-standaard aansluiting met studie	108	0
Totaal aantal aanvragen voor een aansluiting	749	0
Klachten in verband met de niet-naleving van de contractuele bepalingen		
	Aantal klachten	Aantal gerechtvaardigde klachten
Procedure voor standaard aansluiting		
· 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).	2	1
Procedure voor niet-standaard aansluiting met studie		
· Termijn voor de controle van de (on)volledige aard van de aanvraag van een oriënterende studie (5 werkdagen vanaf de ontvangst van de aanvraag van een volledige oriënterende studie)	0	0
· Termijn voor de uitvoering van de oriënterende studie (voorontwerp van aansluiting, weigering) 15 werkdagen vanaf de ontvangst van de aanvraag van een volledige oriënterende studie)	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
Toegang tot het distributienet met het oog op geplande werken		
Mededeling van de datum/het uur en de geschatte duur van de onderbreking (5 werkdagen op voorhand)	1	0
Toegang tot het distributienet met het oog op niet-geplande werken		
- Voor aansluitingen ≥ 250 m ³ /uur: de DNB of zijn leverancier verstrekt informatie over de aard en de geschatte duur van de onderbreking	0	0
- Voor aansluitingen < 250 m ³ /uur: verstrekking van informatie over de oorzaak van de niet-geplande onderbreking (binnen de 10 werkdagen na het verzoek om informatie)	0	0
Het verhelpen van storingen in een meetinstallatie (binnen de 7 werkdagen)	0	0
Rechtzetting van significante fouten inzake de juistheid van de meetinstallaties (binnen de 10 werkdagen)	0	0

Het eerste deel van *Tabel 6* heeft betrekking op de aansluitingen die in de loop van het jaar 2013 werden uitgevoerd. Het gaat meer bepaald om het aantal aanvragen voor aansluiting, berekend op basis van het aantal schriftelijke offertes dat naar klanten werd verstuurd voor de aanleg van een nieuwe aftakleiding of de verplaatsing, verlenging of versterking van een bestaande aftakleiding.

In 2013 werd geen enkele aanvraag voor aansluiting geweigerd en stelt men een daling vast van het aantal aanvragen voor aansluiting met 3% tegenover 2012. In 2013 werden overigens 661 aftakleidingen aangelegd en werden er 1.103 andere aanvragen geregistreerd van gaswerken dan de voornoemde aanvragen: het betrof bijvoorbeeld aanvragen van werken aan de meters, de verwijdering van installaties, enz.).

Het tweede deel van *Tabel 6* heeft betrekking op de klachten die door klanten werden ingediend naar aanleiding van de niet-naleving van de termijnen voor levering of aanleg die voorzien zijn in het technisch reglement gas van SIBELGA.

In tegenstelling tot in 2012, waarin er zes schriftelijke klachten werden genoteerd, waarvan er drie gegrond waren, werden er in 2013 twee klachten geregistreerd, waarvan er één gegrond bleek.

Wat de toegang tot het distributienet betreft, werd er één klacht geregistreerd, die ongegrond bleek, tegenover vier klachten in 2012 waarvan er 3 gegrond bleken.

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 zijn, geen klacht indienen omwille van het feit dat ze zich onvoldoende vertrouwd hebben gemaakt met de bepalingen van het technisch reglement.

In haar verslag stelt SIBELGA, afgezien van bovenstaande klachten, ook een lijst ter beschikking van de meest voorkomende types van klachten waarmee ze zich geconfronteerd ziet. Deze werden opgenomen in *Tabel 7*. Sommige van deze klachten hebben tegelijk betrekking op elektriciteit en gas. Het zijn de gemengde klachten en de "diverse" klachten.

Zoals we zien in *Tabel 7*: Overige klachten voor het jaar 2013, noteerde SIBELGA in 2013 een toename met 24,2% van het totale aantal klachten ten opzichte van het jaar 2012 (Dit contrasteert met de cijfers die werden waargenomen tijdens de vorige jaren, waarin, bijvoorbeeld, een daling van deze klachten werd vastgesteld: een daling met 11,9% in 2012 ten opzichte van 2011 en een daling met 17% in 2011 ten opzichte van 2010). Voor de typische klachten voor gas is deze toename in 2013 echter beperkt tot 18,2%. De grootste toenames van klachten werden overigens genoteerd met betrekking tot de staat van de wegen en voetpaden na werken, 56,9%, en de facturatie Move-In, 25,9%.

In 2013 vertegenwoordigen de eerste vier types klachten voor gas (die dezelfde zijn als in het voorgaande jaar) 83,4% van het totaal aantal door Sibelga ontvangen klachten voor gas. Dit percentage bedroeg 77% in 2012. Sibelga zou dus moeten communiceren over de bestaande

of toekomstige maatregelen om het aantal klachten in deze vier categorieën onder controle te houden en te verminderen.

Tabel 7: Overige klachten voor het jaar 2013

Andere klachten over de kwaliteit van de dienstverlening				
	Totaal aantal klachten	Klachten over gas	Gemengde klachten *	"Diverse" klachten*
Staat weg/voetpad/werf na werken	400	188	199	13
Facturering verbruik	123	55	68	0
Facturering Move-In	107	30	77	0
Schade aan derden	66	19	26	21
Staat weg/voetpad/werf tijdens werken	49	10	34	5
Opening/afsluiting meter	43	19	24	0
Meteropname	37	22	15	0
Drops/Moza	24	2	22	0
Toestemming werken	20	5	15	0
Plaatsing van de EP-installatie	18	0	0	18
TOTAAL	887	350	480	57

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

4 Schadevergoedingsregeling

De schadevergoedingsregeling 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. In het verslag hierover dat SIBELGA overmaakt, moet worden verstaan onder:

- "Aantal aanvragen tot schadevergoeding ingediend in 2013": alle aanvragen ingediend tussen 1 januari 2013 en 31 december 2013. Het is mogelijk dat sommige aanvragen niet in het betrokken jaar werden afgesloten (het gaat voornamelijk om aanvragen die op het einde van het jaar werden ingediend), maar toch werden meegeteld bij de aanvragen tot schadevergoeding ingediend in het betrokken jaar. Deze aanvragen zullen worden afgesloten in het volgende jaar.
- "Aanvaarde aanvragen tot schadevergoeding" en "geweigerde aanvragen tot schadevergoeding": de aanvragen die werden ingediend in 2013 en op de datum van opstelling van het verslag waren aanvaard of geweigerd;
- "Schadevergoedingen betaald in 2013", de bedragen die werden betaald in het betrokken jaar, namelijk in 2013, ongeacht de datum van indiening van de aanvraag tot schadevergoeding (het kan gaan om een aanvraag tot schadevergoeding van het voorgaande jaar).

Tevens dient opgemerkt dat een aanvraag tot schadevergoeding die via één formulier werd ingediend door eenzelfde persoon voor eenzelfde incident, maar verwijst naar twee of meer wettelijke bepalingen van de gasordonnantie, zal worden geteld als twee (of meer) aanvragen tot schadevergoeding.

De resultaten voor het jaar 2013 zijn de volgende:

- 16 aanvragen tot schadevergoeding werden ingediend voor gas, waarvan er 6 werden aanvaard. De 10 andere werden geweigerd, hetzij omdat ze niet gegrond waren (9 aanvragen), hetzij omdat ze niet binnen de vereiste termijn werden ingediend (1 aanvraag);
 - ✓ 5 werden ingediend op basis van artikel 24bis, waarvan er 2 werden aanvaard;
 - ✓ 2 werden ingediend op basis van artikel 24ter, waarvan er 1 werd aanvaard;
 - ✓ 9 werden ingediend op basis van artikel 24quater, waarvan er 3 werden aanvaard.
- Er werd 695,89 euro uitgekeerd om de afnemers schadeloos te stellen.

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

5 Conclusie

Op 15 mei 2014 bezorgde SIBELGA, in toepassing van artikel 10 van de gasordonnantie, het verslag over de kwaliteit van haar prestaties voor gas voor het jaar 2013. Dat verslag omvatte tevens twee bijlagen: het verslag over de schadevergoedingsregeling en het verslag "mijnenkorps".

Uit de informatie die deze verslagen bevatten, kunnen we het feit noemen dat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een vrij dicht aardgasnet heeft dat normaal evolueert (ten opzichte van 2012, een toename met 0,18% van de lengte van dit net). 99,5% van de Brusselse eindgebruikers behoren tot het huishoudelijk segment. De energie die in dit segment wordt verbruikt, is sterk verbonden met de evolutie van de weersomstandigheden.

De gemiddelde totale onbeschikbaarheid per afnemer voor het jaar 2013 bedraagt ongeveer 3 minuten en 8 seconden. Ze bedroeg 3 minuten en 21 seconden in 2012 en 3 minuten en 11 seconden in 2011. We kunnen hieruit dus besluiten dat er een tendens is tot stabilisering van deze parameter in een vrij beperkte vork, van het ene jaar tot het andere, als we geen rekening houden met uitzonderlijke situaties.

Er werd geen enkel probleem gemeld met betrekking tot de kwaliteit van het gas in het net van Sibelga in 2013, net als in de vorige jaren. De problemen die werden gemeld, hebben betrekking op de gasdruk en, in het algemeen, zijn de meeste van deze gemelde problemen niet gerechtvaardigd, volgens de door Sibelga verstrekte informatie.

In 2013 werden alle aanvragen tot aansluiting op het gasnet die bij Sibelga werden ingediend, zonder uitzondering aanvaard.

Wat betreft de klachten die Sibelga heeft ontvangen in 2013, stellen we vast dat er vier types klachten zijn die op zich alleen 83,4% van alle gasklachten vertegenwoordigen (77% in 2012). Het gaat om klachten betreffende de staat van de wegen en voetpaden na werken, de facturatie van het verbruik, de facturatie van de Move-In en schade aan derden. In de volgende verslagen zou Sibelga moeten communiceren over de genomen of te nemen maatregelen om de oorzaken van deze klachten onder controle te krijgen. Overigens werd er in 2013 in het algemeen, in een toename geregistreerd met 24,2% ten opzichte van 2012 van de klachten betreffende de andere diensten (buiten de aansluitingsprocedures, de toegang tot het net en de correctie van de meetgegevens). Brugel zal de evolutie van deze trend en de oorzaken ervan zeker opvolgen.

Wat de schadevergoedingsregeling betreft, werd er in 2013 een bedrag van 695,89 euro gestort als schadevergoeding aan de afnemers die in het kader van de schadevergoedingsregeling gas conforme en gegronde dossiers hebben ingediend. In 2012 was dit 4.524,80 euro. In totaal werden er in 2013 16 schadevergoedingsdossiers ingediend, waarvan er 6 werden aanvaard. In 2012 werden er 13 dossiers ingediend, waarvan er 6 werden aanvaard.

* *

*

6 Bijlagen

De schadevergoedingsregeling 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 bepalingen van deze schadevergoedingsregeling zijn opgenomen in de artikelen 24bis tot 24octies van deze ordonnantie en luiden als volgt:

« 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 verstuurt 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 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 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 vraag in zijn aanvraag. De leverancier vergoedt de afnemer binnen de dertig kalenderdagen na de 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 vraag in zijn aanvraag. De leverancier vergoedt de afnemer binnen de dertig kalenderdagen na de 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 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 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."