

REGULERINGSKOMMISSIE VOOR ENERGIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

ADVIES(BRUGEL-ADVIES-20170310-238)

**Inzake de verslagen van de distributienetbeheerder voor
elektriciteit en gas voor het jaar 2015:**

- **Inzake de kwaliteit van de dienstverlening en de
schadevergoedingsregeling**
- **Inzake de niet-discriminerende praktijken tegenover de
leveranciers.**

Opgesteld op basis van artikel 12, 24bis en 30bis van de
ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de
elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en op
basis van artikel 10 en 18bis van de ordonnantie van 1 april 2004
betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels
Hoofdstedelijk Gewest.

10 maart 2017

Inhoudsopgave

1	Wettelijke grondslag	3
2	Inleiding.....	5
2.1	Behoeftte aan evolutie in de methodologie voor de evaluatie van de prestaties van de DNB5	8
3	Verslag inzake de kwaliteit van de dienstverlening en de schadevergoedingsregeling	8
3.1	Indicatoren voor de continuïteit van de toelevering op het elektriciteitsnet	8
3.1.1	Indicatoren in verband met het hoogspanningsnet	8
3.1.2	Indicatoren in verband met het laagspanningsnet.....	10
3.1.3	Indicatoren in verband met de kwaliteit van de spanning	10
3.1.4	Verliezen op het distributienet	11
3.2	Indicatoren voor de continuïteit van de bevoorrading op het gasdistributienet.....	11
3.2.1	Indicatoren voor de continuïteit van de bevoorrading	11
3.2.2	Indicatoren in verband met de kwaliteit van de druk.....	12
3.3	Dienstverleningsindicatoren.....	14
3.4	De schadevergoedingsregeling.....	14
4	Verslag inzake de niet-discriminerende praktijken	17
4.1	Algemeen	17
4.2	De maatregelen die werden genomen om de niet-discriminerende behandeling van de actieve leveranciers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te waarborgen	17
4.2.1	Naleving van de reglementaire bepalingen	17
4.2.2	Samenwerking tussen de distributienetbeheerder en de leveranciers	18
4.2.3	Contract voor nettoegang	19
4.2.4	Overheidsopdracht voor de aankoop van energie	20
5	Conclusies.....	21

I Wettelijke grondslag

In het kader van haar opdrachten zoals vastgelegd door de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna de "elektriciteitsordonnantie")¹ acht BRUGEL het opportuun om jaarlijks haar advies te geven over de door de distributienetbeheerder voor elektriciteit en gas, SIBELGA, uitgebrachte rapporten inzake de kwaliteit van haar dienstverlening, de schadevergoedingsregeling en de niet-discriminerende praktijken.

Voor wat het verslag inzake de kwaliteit van de dienstverlening betreft, bepaalt artikel 12, § 4 van de elektriciteitsordonnantie het volgende:

"§ 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 omvat minstens de volgende gegevens:

- 1° het aantal, de frequentie en de gemiddelde duur van de onderbrekingen van de nettoegang;*
- 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 dat de netbeheerders eveneens de verplichting kan opleggen om het hun onderhoudsprogramma's te bezorgen. "

Op basis van dit artikel heeft BRUGEL een model voor het verslag inzake de kwaliteit van de dienstverlening door de Brusselse distributienetbeheerder (DNB) opgesteld (zie advies 20080821-64).

¹ Artikel 30bis, §2 1° en 2° van de elektriciteitsordonnantie, ingevoegd door artikel 56 van de ordonnantie van 14 december 2006 en gewijzigd door artikel 2 en 49 van de ordonnantie van 20 juli 2011, bepaalt het volgende: "§ 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."*

Verder luidt artikel 10 van de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna de "gasordonnantie"), zoals gewijzigd door de ordonnantie van 20 juli 2011, 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 zijn het voorwerp van een overleg tussen de netbeheerder en Brugel dat de netbeheerder eveneens kan verplichten om zijn onderhoudsprogramma aan Brugel over te maken.

Dit verslag bevat minstens de volgende gegevens:

- 1° het aantal afnemers dat is aangesloten op het net;*
- 2° de onbeschikbaarheid van het net alsook 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."*

Wat het verslag over de schadevergoedingsregeling betreft, geeft artikel 32 novies, § 3 van de elektriciteitsordonnantie, ingevoegd door artikel 60 van de ordonnantie van 20 juli 2011, een nieuwe bepaling inzake de aanvragen tot schadevergoeding die werden ontvangen tijdens het door het rapport over de kwaliteit van de dienstverlening beschouwde jaar. Dit artikel bepaalt het volgende:

"§ 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 gestoeld 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."

Wat de niet-discriminerende praktijken betreft, bepalen artikel 24bis, 7° van de elektriciteitsordonnantie en artikel 18bis, 4° van de gasordonnantie "de distributienetbeheerder de verzending, elk jaar, van een verslag over de lijst verplichtingen waarmee de distributienetbeheerder garandeert dat elke vorm van discriminerende praktijken wordt uitgesloten. BRUGEL deelt dit verslag mede aan de Regering en maakt het bekend.". Met dit document beantwoorden we ook aan deze verplichting.

2 Inleiding

In het kader van haar verplichtingen zoals vastgelegd in de elektriciteits- en gasordonnantie brengt SIBELGA jaarlijks meerdere verslagen uit waarin het de kwaliteit van haar dienstverlening beschrijft, rekening houdend met de beschikbare indicatoren. Deze verslagen betreffen de voornaamste activiteiten en opdrachten van de DNB. Het gaat er onder andere om de kwaliteit van de levering volgens de geldende normen te verzekeren, de vragen en klachten van de gas- en elektriciteitsgebruikers te beantwoorden en elke discriminerende praktijk ten opzichte van de leveranciers uit te sluiten.

Op dit moment worden deze verslagen apart door BRUGEL behandeld, hetzij in het kader van de analyse van de investeringsplannen, hetzij in het kader van kennisgevingen van initiatief. BRUGEL wil evenwel evolueren in haar benadering van de evaluatie van de kwaliteit van de door de DNB geleverde prestaties, rekening houdend met de recente ontwikkelingen van het Europese en nationale kader voor de energiemarkt. Als eerste stap in deze evolutie heeft BRUGEL besloten een enkel advies uit te brengen over alle verslagen van SIBELGA betreffende haar prestaties.

Hierna volgen de voornaamste motiveringen voor een geïntegreerde visie van de behandeling van de verschillende van SIBELGA ontvangen rapporten.

2.1 Behoeftte aan evolutie in de methodologie voor de evaluatie van de prestaties van de DNB

Zoals eerder vermeld, wil BRUGEL haar methodologie voor de evaluatie van de door de DNB geleverde prestaties aanpassen. Meerdere factoren pleiten voor een dergelijke benadering, zoals:

1) De invoering van een stimulerende regulering voor de doelstellingen

Beslissing 20140901-16 van BRUGEL betreffende de tariefmethodologie elektriciteit voorziet het volgende:

"Voor de regulatoire periode 2015-2019 zal geen enkele stimulerende regulering op basis van doelstellingen effectief zijn.

Wel zal BRUGEL in de loop van deze periode en in samenspraak met de DNB de verschillende elementen vastleggen die het mogelijk zouden kunnen maken vanaf 2020 een stimulerende regulering op basis van doelstellingen in te voeren. Deze elementen zullen met name betrekking hebben op de verschillende te volgen indicatoren, de te behalen normen en de daaraan verbonden financiële stimulansen.

Bepaalde parameters die in deze stimulerende regulering zouden worden gebruikt, zouden reeds kunnen worden gemeten en geëvalueerd via de modellen van verslagen, de investeringsplannen en de verslagen inzake de kwaliteit van de dienstverlening van de periode 2015-2019. "(Onze onderstropping)

Uit dit uittreksel komt naar voren dat de invoering van een stimulerende regulering een uitgebreide methodologie vereist voor de evaluatie van de kwaliteit van de dienstverlening door de DNB.

2) De noodzaak om mee te gaan met de Europese trend naar de "smartisation" van het net

Artikel 16.8 van de Europese ontwerpverordening² inzake de eengemaakte elektriciteitsmarkt voorziet een verplichting voor de regulatoren om stimulansen te bieden aan de distributienetbeheerders. In dit kader wordt de regulator uitgenodigd om prestatiedoelstellingen vast te leggen.

Dit project volgt na het uitgebreide werk van Europese organisaties zoals de CEER³. In zijn document getiteld "CEER Status Review on European Regulatory Approaches Enabling Smart Grids Solutions ("Smart Regulation")"⁴ benadrukt de CEER het belang van regulering om de "smartisation" van het net te stimuleren. Hiertoe moet de netbeheerder innovatieve oplossingen voor het beheer van het net aannemen. In dit kader zou de invoering van indicatoren waarmee de door de DNB gepresteerde dienstverlening kan worden gemeten, een onmisbaar hulpmiddel kunnen zijn. Met name volgens dit document:

"A good regulatory model, which could be used as the basis for a regulatory approach to smart grids, are the incentive regulation mechanisms adopted to promote other aspects of network business, e.g. quality of supply".⁵

Deze eigenschappen kunnen voor de volgende aspecten worden gewaardeerd⁶:

- de commerciële kwaliteit (bijvoorbeeld de tijd waarbinnen de aansluiting van een gebruiker wordt gerealiseerd);
- de kwaliteit van de levering (bijvoorbeeld de duur en het aantal onderbrekingen per afnemer);
- de kwaliteit van de golfvorm van de geleverde spanning.

Met het oog op het voorgaande wil BRUGEL haar nieuwe methodologie inpassen binnen de Europese trends en de doelstellingen zoals vastgelegd in de eerder genoemde tariefmethodologie. Binnen de door BRUGEL aangepaste reflectie in het kader van deze verbetering zijn de volgende principes naar voren gekomen (niet-uitputtende lijst):

² Proposal for a regulation of the European parliament and of the council on the internal market for electricity.

³ Council of European Energy Regulators.

⁴ CEER, Ref: C13-EQS-57-0418-Feb-2014, CEER Status Review on European Regulatory Approaches Enabling Smart Grids Solutions ("Smart Regulation")

⁵ Idem, p. 26.

⁶ Idem, p. 26.

⁷ Zie voor meer informatie over de regulering van de dienstverleningskwaliteit het document CEER "6TH CEER BENCHMARKING REPORT ON THE QUALITY OF ELECTRICITY AND GAS SUPPLY".

1. de prestatie-indicatoren moeten het mogelijk maken de kwaliteit van de door de DNB geleverde diensten te beoordelen per activiteit of vakgebied (aansluiting, telling enz.) ;
2. de prestatie-indicatoren moeten duidelijk, transparant en openbaar zijn;
3. deze indicatoren moeten worden uitgewerkt in samenspraak met de betrokken spelers;
4. ze moeten rekening houden met de specifieke eigenschappen van de DNB.

3 Verslag inzake de kwaliteit van de dienstverlening en de schadevergoedingsregeling

Elk jaar moet SIBELGA aan BRUGEL een verslag overmaken waarin ze de kwaliteit van haar dienstverlening in het voorgaande kalenderjaar beschrijft. In overeenstemming met de reglementering werd het verslag over de kwaliteit van de dienstverlening voor 2015 ontvangen op 15 mei 2016. De belangrijkste resultaten van dit verslag worden hieronder besproken.

3.1 Indicatoren voor de continuïteit van de toelevering op het elektriciteitsnet

Zoals in de voorgaande jaren heeft SIBELGA, in overeenstemming met het door BRUGEL opgestelde model (zie advies BRUGEL-ADVIES-20080821-64), in haar verslag over de kwaliteit van haar dienstverlening voor het jaar 2015 de resultaten voor de in het BHG gebruikte kwaliteitsindicatoren gepresenteerd.

Het gaat om kwaliteitsindicatoren met betrekking tot de continuïteit van de elektriciteitstoelevering op de HS- en LS-netten, de golfvorm van de geleverde spanning en de dienstverlening aan de verschillende gebruikers van het net in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

3.1.1 Indicatoren in verband met het hoogspanningsnet

SIBELGA gebruikt drie indicatoren om de kwaliteit van de continuïteit van de bevoorrading op haar HS-elektriciteitsnet te beoordelen. Deze 3 indicatoren worden bepaald volgens de Synergrid C10-I4-voorschriften voor de meer dan 3 minuten durende en niet-geplande onderbrekingen.

Deze drie indicatoren zijn:

- **de onbeschikbaarheid:** Ze 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 gemiddelde aantal onderbrekingen van een HS-/LS-transformatiecabine gedeeld door het totaal aantal op het HS-net aangesloten cabines;
- **de herstelduur:** 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.

Tabel 1 toont de evolutie van deze indicatoren van 2010 tot 2015.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Onbeschikbaarheid	00:17:23	0:22:35	0:15:38	0:24:23	0:13:47	0:12:13
Frequentie	0,35	0,49	0,41	0,53	0,36	0,32
Gemiddelde hersteldingsduur	0:50:04	0:46:21	0:37:38	0:45:55	0:38:01	0:37:45

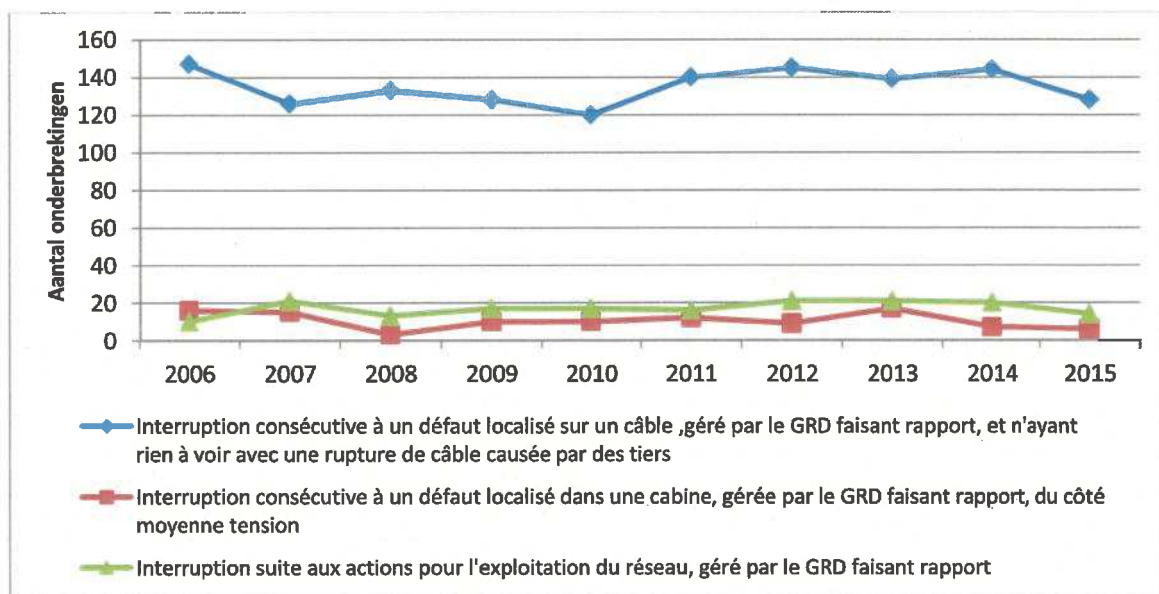
Tabel 1: Indicatoren voor de continuïteit van de bevoorrading van het HS-net

Zoals tabel 1 aangeeft, zijn al deze indicatoren gedaald van 2014 tot 2015. Zo is de HS-onbeschikbaarheid van 13 minuten en 47 seconden gedaald tot 12 minuten en 13 seconden in 2014. Deze daling wordt voornamelijk verklaard door de daling van het aantal storingen op de HS-kabels. In het algemeen wordt er ook een daling van het totaal aantal HS-defecten met bijna 13% vastgesteld van 2014 tot 2015 (209 tot 182 defecten).

De waarden van de indicatoren zijn trouwens de beste resultaten die SIBELGA sinds 2010 heeft verkregen.

Figuur 1 illustreert de evolutie van het aantal storingen dat niet aan weersomstandigheden of aan derden toe te schrijven is en dus voorkomt uit het netbeheer door SIBELGA.

Ze toont dat het totale aantal indicatoren tussen 2014 en 2015 verminderd is.



Figuur 1: Evolutie van de onderbrekingen die niet zijn toe te schrijven aan de weersomstandigheden of aan derden

BRUGEL zal aandachtig blijven voor de evolutie van deze indicatoren, met name met betrekking tot het investeringsprogramma van SIBELGA.

3.1.2 Indicatoren in verband met het laagspanningsnet

De indicatoren van de continuïteit van de bevoorrading van het LS-net hebben betrekking op het aantal LS-defecten van lange duur, de gemiddelde herstelduur per incident (gepland en niet gepland) en het herstellingspercentage voor onderbrekingen voor de stroomuitval van lange duur (meer dan 6 uur). Deze uitval betreft moeilijke situaties (veelvoudige defecten, toegankelijkheid van problematische kabels, milieuproblemen).

De resultaten van deze indicatoren zijn de volgende:

- het aantal storingen blijft relatief stabiel tegenover 2014. Het is toegenomen met 0,9% tussen 2014 (611) en 2015 (617);
- *in 2015 werd 93,8 % van de pannes volledig hersteld na een periode van 6 uur of minder. Dit herstellingspercentage voor pannes is dus met 2,2% gestegen ten opzichte van 2014. De doelstelling van SIBELGA om dit percentage boven de 93,5% te houden is dus bereikt;*
- in 2015 bedroeg de gemiddelde hersteltijd per LS-incident 146 minuten, wat aan de doelstelling van SIBELGA (150 minuten) voldoet.

SIBELGA heeft onlangs een indicator voor de onbeschikbaarheid van het LS-net ingevoerd. In 2014 bedroeg die onbeschikbaarheid 20 minuten en 27 seconden. Deze indicator is in 2015 scherp gedaald naar 12 minuten en 1 seconde. SIBELGA heeft zich nu tot doel gesteld de indicator onder de 12 minuten en 30 seconden te houden.

3.1.3 Indicatoren in verband met 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 spanning, 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.

Het aantal door SIBELGA ontvangen klachten over de kwaliteit van de geleverde HS- en LS-spanning is in 2015 gedaald tegenover 2014. SIBELGA heeft immers slechts 3 klachten voor HS ontvangen, die betrekking hadden op korte onderbrekingen. Voor LS werden 57 klachten ontvangen (71 in 2014) en bleken 36 ervan na analyse gerechtvaardigd.

Aangezien de investeringen met betrekking tot de installatie van smart cabines zijn geprogrammeerd in het investeringsplan van SIBELGA (zie sectie 8.3) en deze cabines bepaalde informatie kunnen verstrekken over de continuïteit en de kwaliteit van de bevoorrading van het LS-net, zal er moeten

worden nagedacht over het in aanmerking nemen van dit type gegevens in de beoordeling van de kwaliteit van het net van SIBELGA.

3.1.4 Verliezen op het distributienet

De verliezen kunnen worden gedefinieerd als het verschil tussen enerzijds de elektriciteit die wordt geïnjecteerd vanuit andere netten die op het net van SIBELGA zijn aangesloten, 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 het jaar 2015 raamt men de verliezen op het distributienet op 2,99% van de gedistribueerde energie. De verliezen dalen dus tegenover 2014, waarvoor 3,06% werd berekend.

3.2 Indicatoren voor de continuïteit van de bevoorrading op het gasdistributienet

Elk jaar moet SIBELGA aan BRUGEL een verslag overmaken waarin het de kwaliteit van haar dienstverlening in het voorgaande kalenderjaar beschrijft. In overeenstemming met de reglementering werd het verslag over de kwaliteit van de dienstverlening voor 2015 ontvangen vóór 15 mei 2016 (op 13 mei). De belangrijkste resultaten van dit verslag worden hieronder besproken.

3.2.1 Indicatoren voor de continuïteit van de bevoorrading

Een van de indicatoren die kunnen worden gebruikt om de kwaliteit van de continuïteit van de gasdistributie te beoordelen, is de onbeschikbaarheid. Deze indicator wordt gedefinieerd als de afwezigheid van gas bij de eindklant en wordt verkregen door een theoretische evaluatie van de gemiddelde tijd die nodig is om de werken uit te voeren voor de heraansluiting op het gas. Deze onbeschikbaarheid is in drie onderscheiden categorieën ingedeeld op basis van de oorzaak voor de afwezigheid van gas:

- **Geplande onbeschikbaarheid van het net:** als gevolg van door SIBELGA geplande werken (vernieuwing van leidingen, systematische vervanging van meters enz.). Deze geplande werken hebben meestal geen grote impact op het gebruikscomfort, aangezien ze vooraf moeten worden aangekondigd of plaats moeten vinden in samenspraak met de betreffende eindklanten;
- **Niet-geplande onbeschikbaarheid van het net :** als gevolg van niet door SIBELGA geplande werken na een oproep van een klant (geblokkeerde gasmeter, gasreuk enz.);
- **Onbeschikbaarheid van het net na een incident :** niet-voorziene interventies waardoor een zeer groot aantal klanten geen gas ontvangt (bijvoorbeeld de buitendienststelling van 10.000 klanten in de gemeente Vilvoorde in de jaren 90).

Het is belangrijk te benadrukken dat de bestaande technieken (Williamson enz.) het mogelijk maken te interveniëren zonder de gastoevoer aan de klanten te onderbreken. Indien we gebruikmaken van deze technieken, wordt een incident dat een groot aantal onderbrekingen zou kunnen veroorzaken, opgelost zonder dat de klanten te lijden hebben van een onderbreking van de gastoevoer. Daarom wordt dit type incident niet in deze rubriek opgenomen, ook als er een interventie is geweest.

Anders dan de MD B- en LD-netten, is er geen sprake van onbeschikbaarheid op het MD C-net, aangezien er geen klanten op dit net zijn aangesloten.

De evolutie van deze verschillende vormen van onbeschikbaarheid is opgenomen in tabel 2.

	2012	2013	2014	2015
Geplande onbeschikbaarheid [u]	22.202	22.763	21.295	13.372
Niet-geplande onbeschikbaarheid [u]	1.332	1.025	840	630
Onbeschikbaarheid na een incident [u]	0	0	0	0
Totaal	23.534	23.788	22.134	14.001

Tabel 2: Evolutie van de indicatoren voor onbeschikbaarheid op de MD B- en LD-netten

Voor wat de duur van de geplande interventies op de MD B- en LD-netten betreft, stellen we een aanzienlijke vermindering vast tussen 2014 en 2015. Deze sterke vermindering wordt voornamelijk verklaard door de afsluiting in 2014 van het programma voor de systematische vervanging van leidingen in grijs gietijzer en asbestcement.

De in 2015 genoteerde onbeschikbaarheid als gevolg van niet-geplande werken bevestigt de neerwaartse tendens die in de voorbije jaren is vastgesteld. Deze daling hangt voornamelijk samen met een significante afname van het aantal interventies op het MD B-net en het aantal uitgevoerde interventies op het niveau van de telsystemen. Dit wijst op een positief effect van het programma voor de vernieuwing van verouderde uitrustingen van SIBELGA.

Net als in de voorbije jaren is er in 2014 geen groot incident⁸ geweest waardoor een groot aantal klanten geen gas ontvingen.

Het wekt geen verbazing dat de indicatoren met betrekking tot de gemiddelde totale onbeschikbaarheid⁹ in 2015 eveneens sterk zijn afgenomen in vergelijking met 2014. Deze onbeschikbaarheid is afgenomen van 3 minuten en 7 seconden in 2014 tot 1 minuut en 58 seconden in 2015.

3.2.2 Indicatoren in verband met de kwaliteit van de druk

⁸ Er is geen rekening gehouden met incidenten die niet tot onbeschikbaarheid hebben geleid.

⁹ De gemiddelde totale onbeschikbaarheid wordt berekend door de duur van de onderbreking van een beperkt aantal getroffen gebruikers te verdelen over alle gebruikers van het gasnet.

SIBELGA controleert de kwaliteit van haar levering van aardgas door continu de druk van het net op bepaalde strategische locaties te meten. Deze metingen vinden op zowel de MD-netten als de LD-netten plaats.

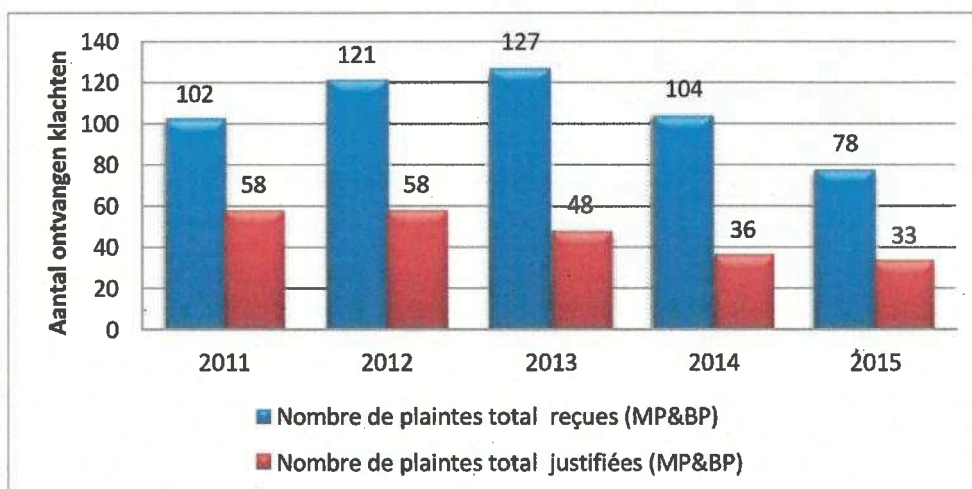
Voor de MD-netten worden de drukniveaus op 9 locaties op afstand gemeten, naast de metingen die in de ontvangststations en via 39 drukregistratietoestellen op het net worden uitgevoerd.

Voor de LD-netten vindt de controle plaats aan de hand van registreermanometers die handmatig worden opgenomen. SIBELGA beschikt over 155 drukregistratietoestellen op dit net.

In 2015 ontving SIBELGA 78 oproepen van klanten over drukproblemen op het net. Volgens SIBELGA was 42% van deze interventieaanvragen gegrond en hadden ze voor het grootste deel te maken met problemen vanwege een defect aan de gasmeter. De overige interventieaanvragen hadden te maken met problemen vanwege een defect aan de installatie van de klant, waarbij bleek dat de druk op het net wel conform was.

Figuur 2 illustreert de evolutie van het aantal ontvangen klachten en het aantal ervan dat gegrond was en betrekking had op de kwaliteit van de toevoerdruk op de MD- en LD-netten.

Zo kan worden opgemerkt dat het aantal gegronde klachten sinds 2012 constant afneemt.



Figuur 2: Evolutie van het aantal ontvangen en gegronde klachten inzake de kwaliteit van de toevoerdruk op de MD- en LD-netten.

Op dit moment wordt de weergave van de kwaliteit van de druk alleen aan BRUGEL meegedeeld aan de hand van het aantal ontvangen klachten.

3.3 Dienstverleningsindicatoren

Het gaat om dienstverleningen in verband met de uitvoering van de door het technisch reglement van het distributienet in het BHG opgelegde opdrachten. Deze indicator wordt geëvalueerd op basis van het aantal klachten en/of informatievragen van gebruikers in verband met de uitvoering van deze opdrachten. Het gaat allereerst om klachten in verband met niet-naleving van de reglementaire termijnen (aansluiting, nettoegang, start van de werken enz.).

Tabel 3 geeft een overzicht van het aantal klachten van gebruikers in verband met niet-naleving van de wettelijke termijnen, maar ook in verband met andere redenen die niet te maken hebben met de toepassing van het technisch reglement.

Indicatoren		2013	2014	2015
Klachten in verband met niet-naleving van de wettelijke termijnen (elektriciteit en gas)	Ontvangen	6	9	3
	Geground	2	7	1
Andere klachten (elektriciteit en gas)¹⁰		1232	991	1131

Tabel 1: klachten met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening

Deze tabel laat zien dat het aantal ontvangen klachten in verband met niet-naleving van de wettelijke termijnen laag blijft, rekening houdend met het aantal uitgevoerde operaties (enkele duizenden per jaar).

3.4 De schadevergoedingsregeling

¹⁰ Het gaat om klachten die niet te maken hebben met de niet-naleving van de wettelijke termijnen (facturatie, meterstanden, premies, werken enz.). Om de lezing van deze gegevens eenvoudiger te maken, is geen rekening gehouden met zogeheten gemengde of diverse klachten.

De schadevergoedingsregeling is 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 door SIBELGA geleverde verslag inzake dit onderwerp moet onder de volgende termen het volgende worden verstaan:

- "Aantal aanvragen tot schadevergoeding ingediend in 2015": alle aanvragen die tussen 1 januari 2015 en 31 december 2015 zijn ingediend. Bepaalde aanvragen kunnen niet in de loop van dat jaar worden afgesloten (vooral vragen die aan het einde van het jaar binnenkomen), maar die worden meegerekend in het aantal in het betreffende jaar ingediende aanvragen tot schadevergoeding. Ze worden in het volgende jaar afgesloten.
- "Aanvaarde aanvragen tot schadevergoeding" en "Afgewezen aanvragen tot schadevergoeding": de in 2015 ingediende aanvragen tot schadevergoeding die op de datum van redactie van het verslag zijn aanvaard of afgewezen;
- "In 2015 betaalde schadevergoedingsbedragen": de bedragen die in de loop van het betreffende jaar, in dit geval 2015, zijn betaald, ongeacht de datum van indiening van de aanvraag tot schadevergoeding (het kan gaan om een aanvraag tot schadevergoeding die in het voorgaande jaar is ingediend).

Merk ook op dat een aanvraag tot schadevergoeding die via een enkel formulier door eenzelfde persoon of voor eenzelfde incident is ingediend, maar die verwijst naar twee of meer wettelijke bepalingen van de gasordonnantie, zal worden verwerkt als twee (of meer) aanvragen tot schadevergoeding.

De resultaten voor het jaar 2015 zijn als volgt:

- Betreffende energiesoort: voor het totaal van 220 aanvragen tot schadevergoeding (tegen 179 in 2014) hebben er 11 betrekking op gas (tegen 15 in 2014) en heeft de rest betrekking op elektriciteit, dat wil zeggen 209 aanvragen (tegen 164 in 2014).
- Van de 209 ingediende aanvragen tot schadevergoeding voor elektriciteit zijn er 82 aanvaard. De 127 andere zijn afgewezen omdat ze niet gegrond waren (106 aanvragen), omdat ze na de uiterste termijn waren ingediend (9 aanvragen) of omdat ze onder de aansprakelijkheid van een derde vielen (12 aanvragen);
 - ✓ 96 aanvragen zijn ingediend op basis van artikel 32bis van de elektriciteitsordonnantie, waarvan er 59 zijn aanvaard;
 - ✓ 13 aanvragen zijn ingediend op basis van artikel 32ter van de elektriciteitsordonnantie, waarvan er 5 zijn aanvaard;
 - ✓ 1 aanvraag is ingediend op basis van artikel 32quater. Deze aanvraag is niet aanvaard.
 - ✓ 99 aanvragen zijn ingediend op basis van artikel 32quinquies van de elektriciteitsordonnantie, waarvan er 18 zijn aanvaard;
- Van de 11 ingediende aanvragen tot schadevergoeding voor gas zijn er 3 aanvaard. De 8 andere zijn afgewezen omdat ze niet gegrond waren (4 aanvragen) of omdat ze onder de aansprakelijkheid van een derde vielen (4 aanvragen);
 - ✓ 3 aanvragen zijn ingediend op basis van artikel 24bis, waarvan er 1 is aanvaard;

- ✔ 1 aanvraag is ingediend op basis van artikel 24ter. Deze aanvraag is niet aanvaard. ;
- ✔ 7 aanvragen zijn ingediend op basis van artikel 24quater, waarvan er 2 zijn aanvaard;
- er is 26.730,07 euro betaald als schadevergoeding aan de klanten (tegen 28.673,59 euro in 2014), waarvan 962,02 euro voor gas (tegen 5.758,07 euro in 2014) en 25.768,05 euro voor elektriciteit (tegen 22.915,52 euro in 2014).

Globaal blijven de in 2015 genoteerde gegevens in verband met de betaalde bedragen in dezelfde proportie als in het jaar 2014, hoewel het aantal aanvragen is gestegen van 179 (in 2014) tot 220 in 2015.

De geleidelijke bewustwording van de rechten die de schadevergoedingsregeling biedt, verklaart deze geleidelijke toename van het aantal aanvragen tot schadevergoedingen voor een gelijkaardige situatie ter plaatse.

4 Verslag inzake de niet-discriminerende praktijken

4.1 Algemeen

Het verslag inzake het programma van de verplichtingen waarmee netbeheerder SIBELGA garandeert dat elke vorm van discriminerende praktijken wordt uitgesloten, is opgenomen onder de openbaredienstverplichtingen van SIBELGA.

Op 30 maart 2016 heeft SIBELGA het dossier ingediend met:

- Het verslag inzake de niet-discriminerende praktijken met betrekking tot de leveranciers voor het jaar 2015
- Bijlage 1 – Verslag van de enquête over de tevredenheid van de leveranciers
- Bijlage 2 – Lijst van deelnemers aan de tevredenheidsenquête van 2015
- Bijlage 3 – Verslag van de monitoring van de toegangsovereenkomsten voor het jaar 2015
- Bijlage 4 – Document inzake de financiële waarborgen van de leverancier Energie 2030
- Bijlage 5 – Bijzonder bestek voor de aankoop van elektriciteit en gas ter dekking van de verliezen, voor de openbare verlichting, voor de voorziening van de beschermde klanten en ter dekking van de eigen behoeften.

4.2 De maatregelen die werden genomen om de niet-discriminerende behandeling van de actieve leveranciers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te waarborgen

4.2.1 Naleving van de reglementaire bepalingen

De Brusselse wetgeving bepaalt het volgende:

- 1) Personen die beschikken over een leveringsvergunning in België (of een verbonden moeder- of dochteronderneming)¹¹:
 - a) kunnen niet, gezamenlijk of individueel, vertegenwoordigd zijn in de bestuursorganen van de distributienetbeheerder door bestuurders die samen meer dan een derde van het totale aantal te verlenen mandaten uitoefenen.
 - b) kunnen niet, gezamenlijk of individueel, binnen de controle- of bestuursorganen een veto- of blokkeringsrecht uitoefenen op een beslissing met betrekking tot de opdrachten van de distributienetbeheerder.

SIBELGA beantwoordt aan deze beide punten.

¹¹ Artikel 8 §1 van de elektriciteitsordonnantie en artikel 6 §1 van de gasordonnantie

Er moet worden benadrukt dat de firma Electrabel, die 30% van de aandelen van SIBELGA in handen had, zich er volledig uit heeft teruggetrokken op 31 december 2012. SIBELGA is sindsdien voor 100% dochter van de intercommunale "Interfin", die uitsluitend in handen is van de 19 Brusselse gemeenten. In die zin is SIBELGA verder gegaan dan de bovengenoemde vereisten.

- 2) De activiteiten verbonden met de toegang tot de netten, de telling en de betrekkingen met de toegangsgerechtigden en de gebruikers van het distributienet, inclusief het hierbij behorende informatiesysteem, kunnen niet worden toevertrouwd aan personen die houder zijn van een leveringsvergunning (of een verbonden moeder- of dochteronderneming).

Bovendien zorgt de beheerder voor de relaties met de regulatoren en met de overheden, alsook voor het voeren van zijn boekhouding, het beheer van zijn bankrekeningen en zijn financiering, in volledige onafhankelijkheid van de leveranciers (en verbonden moeder- of dochterondernemingen)¹².

SIBELGA beantwoordt aan deze beide punten.

Er moet worden benadrukt dat SIBELGA verder is gegaan dan deze vereisten aangezien het sinds meerdere jaren de dagelijkse exploitatie van al haar activiteiten heeft toevertrouwd aan de ondernemingen BNO en Metrix. SIBELGA heeft deze ondernemingen voor 100% in haar bezit, met uitsluiting van alle leveranciers.

4.2.2 Samenwerking tussen de distributienetbeheerder en de leveranciers

- 1) SIBELGA organiseert minstens een keer per jaar een plenaire "leveranciersvergadering". Alle leveranciers die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en BRUGEL worden daar systematisch op uitgenodigd. In 2015 werd echter uitzonderlijk geen plenaire vergadering gehouden.

BRUGEL is voorstander van de organisatie van deze vergaderingen en moedigt SIBELGA aan om ze in haar rol als marktfacilitator verder te ontwikkelen, met name afhankelijk van de actualiteit.

- 2) Bovendien worden werkvergaderingen georganiseerd tussen SIBELGA en elke leverancier die het vraagt. In 2015 werden er 7 bilaterale vergaderingen met diverse leveranciers georganiseerd. In overeenstemming met de aanbevelingen van BRUGEL heeft SIBELGA de voornaamste tijdens deze vergaderingen besproken punten doorgegeven.
- 3) SIBELGA meldt in haar verslag dat elke organisatie- en procedurewijziging en alle verdere nuttige informatie op transparante en niet-discriminerende wijze per e-mail aan alle leveranciers wordt gemeld. In 2015 zijn mailings naar de leveranciers verstuurd over 8 verschillende onderwerpen, zoals de nieuwe gridfeetarieven 2015, de transporttarieven 2015 en de transporttarieven 2016.

¹² Art. 9 §1 1° en 4° van de elektriciteitsordonnantie en Art. 7 §1 1°, §2 4° van de gasordonnantie

- 4) De dienst Access & Transit¹³ van SIBELGA heeft in december 2015 een tevredenheidsenquête gehouden onder alle leveranciers die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Deze enquête had betrekking op alle diensten van SIBELGA.

Alle actieve leveranciers van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werden uitgenodigd om aan deze enquête deel te nemen en 17 van hen hebben de uitnodiging beantwoord.

Het resultaat van de enquête wijst op een globale tevredenheidsgraad van 65%. Bepaalde resultaten zijn beter dan andere; elk van de diensten van SIBELGA wordt opgeroepen hier conclusies uit te trekken en de nodige acties te ondernemen om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

4.2.3 Contract voor nettoegang

De contracten voor toegang tot de netten worden beschreven in de elektriciteits- en gasordonnantie en in de technische reglementen voor het beheer van de distributienetten.

1) Criteria inzake solvabiliteit en financiële garanties

Een noodzakelijke voorwaarde voor om een contract voor toegang tot¹⁴ het distributienet voor elektriciteit of gas geldigheid te verlenen, is het beantwoorden aan bepaalde criteria inzake solvabiliteit en financiële garanties. SIBELGA gaat jaarlijks na of de toegangsgerechtigden nog altijd aan deze criteria beantwoorden.

Bijlage 3 van het verslag geeft de verschillende gestelde solvabiliteitscriteria weer. Uit de analyse komt naar voren dat voor bepaalde leveranciers enkele wijzigingen hebben plaatsgevonden tussen 2014 en 2015 die een impact hadden op ofwel de financiële ratio's ofwel de bankgaranties. Maar over het algemeen is geen enkel alarmerend geval door SIBELGA vastgesteld.

2) Lijst met contracten voor nettoegang

Om elektriciteit en gas te kunnen leveren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, moet elke leverancier houder zijn van een door de Brusselse regering verstrekte leveringsvergunning. Om nettoegang te krijgen, moet een contract worden gesloten tussen SIBELGA en de leverancier.

Fusies, overnames of andere wijzigingen in de namen van de houders van een leveringsvergunning komen relatief vaak voor. Bijlage 3 van het verslag vermeldt de verschillende GLN-codes van de leveranciers.

3) Lijst met EAN-codes

¹³ Access & Transit (A&T) is de beheerder van de contractuele betrekkingen tussen de DNB, de leverancier, de evenwichtsverantwoordelijke en de distributienetgebruiker voor alle toegangspunten op het net van SIBELGA.

¹⁴ In de bijlage bij de technische reglementen is een model van contract voor toegang tot het elektriciteits- of gasdistributienet opgenomen.

Zoals voorzien in de technische reglementen elektriciteit en gas heeft SIBELGA in 2015 een lijst in elektronisch formaat aan de leveranciers ter beschikking gesteld met de recentste gegevens waarmee zij onder meer de EAN-codes kunnen opzoeken die overeenstemmen met de toegangspunten die onder hun klantenportefeuille vallen.

4.2.4 Overheidsopdracht voor de aankoop van energie

De distributienetbeheerder mag geen activiteiten verrichten die betrekking hebben op productie van elektriciteit of de invoer, verkoop of levering van gas indien het niet dient om de eigen behoeften te dekken, verliezen te dekken en de openbare dienstopdrachten en openbare dienstverplichtingen te vervullen zoals bepaald door de elektriciteits- en gasordonnantie. Iedere aanvullende aankoop gebeurt overeenkomstig transparante en non-discriminatoire procedures¹⁵.

SIBELGA is verplicht zich aan de procedures voor overheidsopdrachten te houden om haar behoeften aan elektriciteit en gas in het kader van haar activiteiten te dekken. Meer in het bijzonder gunt SIBELGA haar overheidsopdracht voor de levering van energie na afloop van een onderhandelingsprocedure met Europese bekendmaking.

De toelevering van elektriciteit is voor de periode 2012-2-15 georganiseerd via een overheidsopdracht met 4 percelen:

- Dekking van een gedeelte van de distributienetverliezen van SIBELGA;
- Bevoorrading van de installaties van de gemeentelijke openbare verlichting;
- Bevoorrading van de beschermde klanten;
- Dekking van de eigen behoeften (gebouwen, kathodische bescherming ...).

Voor gas heeft SIBELGA een raamovereenkomst toegekend voor de leveringsperiode van 1 januari 2013 tot 1 januari 2019. Deze raamovereenkomst bestaat uit drie percelen:

- Bevoorrading van de warmtekrachtkoppelingsinstallaties van SIBELGA;
- Bevoorrading van de beschermde klanten;
- Dekking van de eigen behoeften.

Voor het jaar 2015 is SIBELGA voor deze verschillende percelen bevoorraad door 4 leveranciers: Electrabel, EDF Luminus, Eni en Lampiris.

¹⁵ Artikel 8 §4 van de elektriciteitsordonnantie en artikel 5 §2 van de gasordonnantie

5 Conclusies

Zoals al vermeld, wil BRUGEL jaarlijkse een geïntegreerd advies uitbrengen over alle verslagen van SIBELGA, in overeenstemming met de elektriciteits- en gasordonnantie, om verslag uit te brengen van de kwaliteit van de voorziening op de distributienetten, de dienstverlening aan de gebruikers en de niet-discriminerende praktijken met betrekking tot de leveranciers.

Dit advies is ook bedoeld om de invoering van een toekomstige stimulerende regulering te begeleiden in lijn met de Europese trends naar een "smartisation" van het net. De gekozen indicatoren voor de opvolging van de verschillende prestaties van SIBELGA verdienen een doorlopende analyse om hun relevantie te valideren alvorens ze in een stimulerende regulering op te nemen.

Op basis van de verstrekte documenten is BRUGEL van mening dat de distributienetbeheerder SIBELGA voor het jaar 2015 het volgende heeft aangetoond:

- de verplichtingen waarmee het garandeert dat elke vorm van discriminerende praktijken tegenover de energieleveranciers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wordt uitgesloten;
- en de realisatie van haar doelstellingen voor de kwaliteit van de leveringen.

BRUGEL nodigt SIBELGA evenwel uit over deze diverse indicatoren in gesprek te gaan om middelen te vinden om ze te verbeteren en het rapportagesjabloon voor enkele van de indicatoren aan te passen.

* *

*

Aan de Regering verstrekte bijlage: Verslag over de niet-discriminerende praktijken tegenover de leveranciers – 2015