

REGULERINGSKOMMISSIE VOOR ENERGIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

ADVIES op initiatief (BRUGEL-ADVIES-20180712-268)

**Inzake de verslagen van de distributienetbeheerder voor
elektriciteit en gas voor het jaar 2017:**

- **Inzake de kwaliteit van de diensten,**
- **Inzake de schadevergoedingsregeling,**
- **Inzake de niet-discriminerende praktijken tegenover de
leveranciers.**

Opgesteld op basis van artikel 12, 24bis, 30bis en 32novies van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en artikel 10 en 18bis van de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

12/07/2018

Inhoudsopgave

1	Wettelijke grondslag	3
2	Inleiding.....	4
3	Evaluatie van de kwaliteit van de dienst in het kader van de volgende tariefmethodologie	5
4	Verslag inzake de kwaliteit van de dienstverlening van de DNB.....	7
4.1	Kwaliteit van de bevoorrading van het elektriciteitsnet.....	7
4.1.1	Structuur van de elektriciteitsnetten.....	7
4.1.2	Evolutie van het verbruik op het elektriciteitsdistributienet	8
4.1.3	Betrouwbaarheid van het elektriciteitsdistributienet	10
4.2	Kwaliteit van de bevoorrading van het gasnet.....	17
4.2.1	De structuur van het gasnet.....	17
4.2.2	Evolutie van het verbruik op het gasnet	18
4.2.3	Betrouwbaarheid van het gasnet	20
4.3	Indicatoren voor andere dienstverrichtingen dan de energiedistributie	23
5	Verslag inzake de schadevergoedingsregeling	24
6	Verslag inzake de niet-discriminerende praktijken	26
6.1	Algemeen	26
6.2	De maatregelen die werden genomen om de niet-discriminerende behandeling van de actieve leveranciers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te waarborgen	26
6.2.1	Naleving van de reglementaire bepalingen	26
6.2.2	Samenwerking tussen de distributienetbeheerder en de leveranciers.....	27
6.2.3	Contract voor nettoegang	28
6.2.4	Overheidsopdracht voor de aankoop van energie	29
7	Conclusies.....	30

Lijst van de illustraties

Figure 1: Bevoorradingsprincipe voor de verbruikers in het BHG.....	8
Figuur 2: Evolutie van de gedistribueerde elektriciteit.....	9
Figuur 3: Evolutie van het aantal elektriciteitsgebruikers (actieve leveringspunten).....	9
Figuur 4: Evolutie van de synchrone piek op het elektriciteitsdistributienet.....	10
Figuur 5: Evolutie van de onbeschikbaarheid.....	13
Figuur 6: Evolutie van de frequentie van de onderbreking.....	13
Figuur 7: Evolutie van de gemiddelde onderbrekingsduur	13
Figuur 8: Evolutie van het aantal onderbrekingen opgesplitst volgens de herkomst van het incident .	15
Figuur 9: Weergave van de GOS.....	17
Figuur 10: Schema van de gasbevoorrading van het BHG.....	18
Figuur 11: Evolutie van het aantal gasgebruikers (actieve leveringspunten).....	19
Figuur 12: Evolutie van het gedistribueerde gas.....	19
Figuur 13: Evolutie van de onbeschikbaarheidsindicatoren.....	21
Figuur 14: Evolutie van het aantal meldingen van problemen met de kwaliteit van de gaslevering.....	22

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 'electriciteitsordonnantie')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 electriciteitsordonnantie 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).

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.

¹ Artikel 30bis, §2 1° en 2° van de electriciteitsordonnantie, 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."*

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 overzending, 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 voor schadevergoedingen en de klachten van de gas- en elektriciteitsgebruikers te beantwoorden en elke discriminerende praktijk ten opzichte van de leveranciers uit te sluiten.

Historisch worden deze verslagen apart door BRUGEL behandeld, hetzij in het kader van de analyse van de investeringsplannen, hetzij in het kader van adviezen op initiatief. Met dit advies wil BRUGEL een globaal beeld geven van de kwaliteit van de prestaties die de DNB levert aan de gebruikers van de netten en aan de marktspelers.

3 Evaluatie van de kwaliteit van de dienst in het kader van de volgende tariefmethodologie

In het kader van de voorbereiding van de tariefmethodologie 2020-2024 wil BRUGEL, in overleg met SIBELGA en de betrokken spelers, relevante indicatoren hanteren voor de follow-up van de kwaliteit van de diensten die de DNB aanbiedt aan de DNG en aan de marktspelers. De nagestreefde doelstelling bestaat erin de indicatoren te selecteren die financieel beloond/bestraft zullen worden.

Door een stimulerende regulering in te voeren, wil BRUGEL de DNB immers in staat stellen om de Brusselse gebruikers van de distributienetten (DNG) voor elektriciteit en gas en de marktspelers een kwaliteitsvolle dienstverlening aan te bieden, in een voortdurend evoluerende context.

Deze oriëntatie van BRUGEL past in de context van de energiemarkt die de volgende jaren een aanzienlijke evolutie zou moeten kennen, onder meer door de ontwikkeling van nieuwe diensten naast het traditionele energieverbruik, de toename van de gedecentraliseerde productie en de opkomst van nieuwe informatie- en communicatietechnologieën. In dit opzicht zal de DNB in grote mate bijdragen aan het welslagen van de gestarte transitie door de DNG en de marktspelers een dienstverlening van betere kwaliteit aan te bieden.

Gelet op het geldende wettelijke kader en de uitdagingen van de volgende tariefperiode worden hierna de door de stimulerende tarifiering beoogde opdrachten van de DNB opgesomd. Voor elk van deze opdrachten worden één of meer prestatie-indicatoren voorgesteld om de kwaliteit te meten en, in voorkomend geval, de volledigheid of reactiviteit van de DNB in de uitvoering van de taken van deze opdrachten.

- **Beheer van de distributienetten (voor elektriciteit en gas):**

Het is een hoofdtaak van de DNB om de stabiliteit en de veiligheid van de bevoorrading van de Brusselse gebruikers te verzekeren, met een leveringskwaliteit volgens de geldende normen. Zonder intelligente meters en met passende functies uitgeruste meters, zou het moeilijk - en zelfs onmogelijk - zijn om de leveringskwaliteit op het volledige distributienet te monitoren. De prestatie-indicatoren zouden dus enkel de continuïteit van de levering moeten meten. De momenteel beschikbare indicatoren meten de onbeschikbaarheid, de gemiddelde duur van de onderbrekingen en de onderbrekingsfrequentie.

- **Beheer van de meetgegevens:**

Gelet op de vereisten van de voornoemde transitie (gekenmerkt door de ontwikkeling van nieuwe diensten, de toename van de decentrale productie en de opkomst van nieuwe informatie- en communicatietechnologieën) zijn de activiteiten met betrekking tot de meters en de telling van cruciaal belang voor BRUGEL en voor de markt in haar geheel. Gelet op de uitdagingen van de volgende tariefperiode zal de focus evenwel voornamelijk liggen op de reactiviteit, de kwaliteit en de volledigheid van de verwerking van de meteropname en de overdracht van de meetgegevens naar de markt.

- **Rol van neutrale marktfacilitator:**

Dit is een taak die steeds belangrijker wordt en die de neiging heeft complexer te worden om rekening te houden met de technische en technologische evoluties van de informatie- en de

communicatie. Deze rol is duidelijker zichtbaar in het beheer van het platform voor de uitwisseling van gegevens met de markt en het bijhouden van het toegangsregister. Gelet op de werkzaamheden voor de realisatie van een interregionaal platform voor de uitwisseling van informatie met de markt (MIG6), zullen de indicatoren voor de meting van de prestaties van de DNB in deze rol van marktfacilitator uitsluitend betrekking hebben op de reactiviteit van de operationele dienst van SIBELGA om tegemoet te komen aan de vragen van de marktspelers om activiteiten uit te voeren bij de gebruikers (plaatsing van begrenzers en opening/afsluiting van meters).

- **Dienstverlening aan de DNG:**

Dit is een algemene en transversale opdracht die aan SIBELGA en de leveranciers is toevertrouwd. Deze opdracht zal meer bepaald gemeten worden aan de kwaliteit en de reactiviteit van SIBELGA in de behandeling van klachten (of verzoeken tot schadevergoeding) van de netgebruikers.

De resultaten van de verschillende indicatoren die zullen worden gehanteerd, zullen in dit type advies worden besproken om een zo volledig mogelijk beeld te geven van de kwaliteit van de diensten die SIBELGA aan de netgebruikers en de marktspelers aanbiedt.

4 Verslag inzake de kwaliteit van de dienstverlening van de DNB

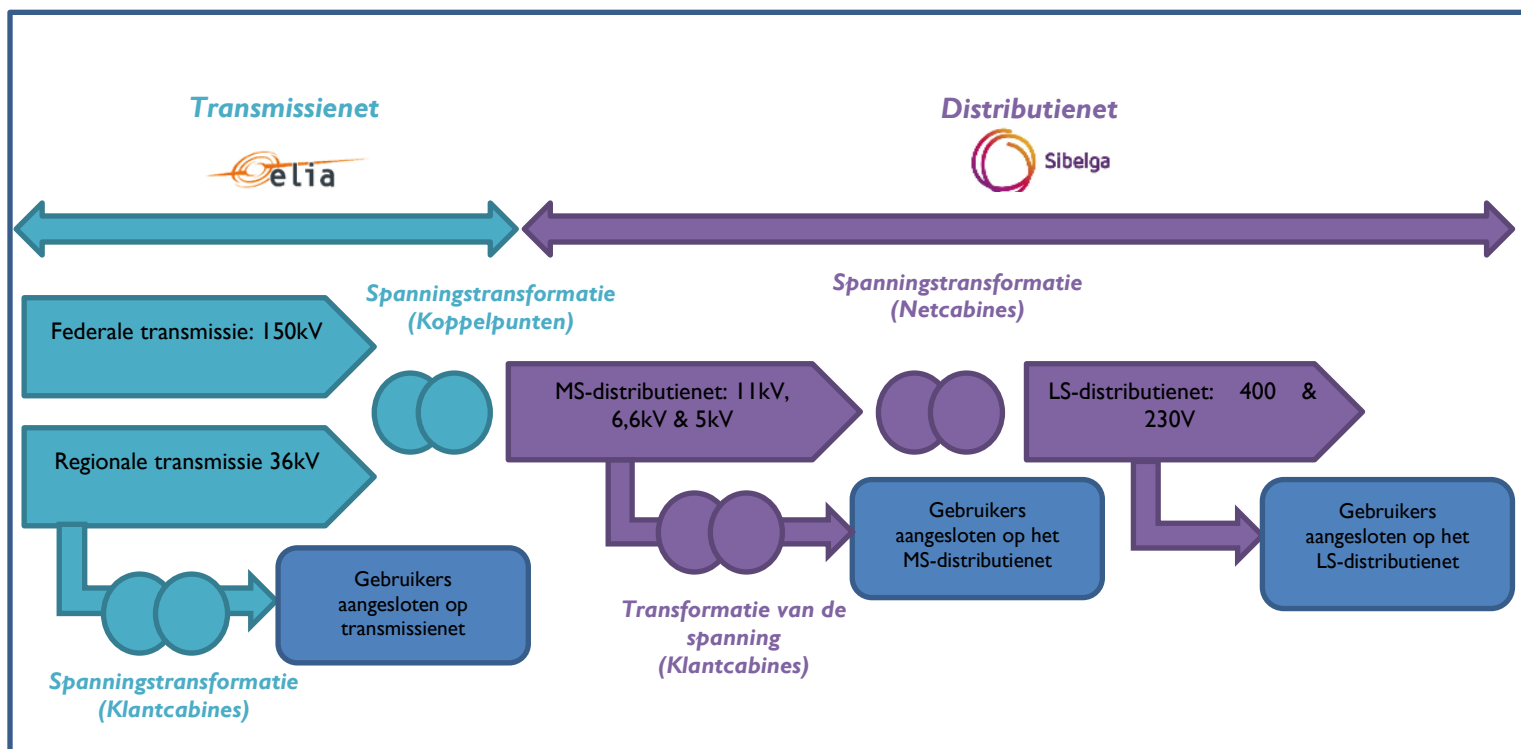
Elk jaar moet de DNB aan BRUGEL een verslag bezorgen waarin hij de kwaliteit van zijn dienstverlening in het voorgaande kalenderjaar beschrijft. Het verslag inzake de kwaliteit van de dienstverlening in het jaar 2016 werd op 16 mei 2018 via e-mail verstuurd naar BRUGEL. Het formele verslag werd ontvangen op 25 mei 2018. De belangrijkste resultaten van dit verslag worden hieronder besproken.

4.1 Kwaliteit van de bevoorrading van het elektriciteitsnet

4.1.1 Structuur van de elektriciteitsnetten

Alvorens uit te weiden over de voorgestelde resultaten, willen we schetsen op welke manier de distributienetgebruikers (DNG) aangesloten zijn op het elektriciteitsnet.

Zoals de onderstaande figuur toont, verloopt de elektriciteitsbevoorrading via de transmissie- en distributienetten.



Het transmissienet bestaat uit het federale 150 kV-transmissienet en het gewestelijk 36 kV-transmissienet. Hoewel ze door hetzelfde bedrijf worden beheerd, namelijk ELIA, maakt de wetgeving een onderscheid tussen deze twee netten. De ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest definieert het gewestelijk transmissienet als het geheel van de installaties met een spanning van 36 kV op het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Zoals figuur 1 toont, vertegenwoordigt het distributienet alle installaties met een spanning van 11 kV of lager op het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Er wordt ook onderscheid gemaakt tussen het Middenspanningsdistributienet (MS): 11, 6,6 en 5 kV, en het Laagspanningsdistributienet (LS): 400 en 230 V.

Afgezien van enkele 'grootverbruikers' (zoals de MIVB, Infrabel enz.) die rechtstreeks op het gewestelijk transmissienet zijn aangesloten, wordt het grootste deel van de elektrische energie die het Brussels Hoofdstedelijk Gewest binnenkomt geïnjecteerd in het distributienet dat door SIBELGA wordt beheerd. Deze injectie gebeurt via een spanningstransformatie in de 47 koppelpunten op het Brussels grondgebied. De hoogspanning van het transmissienet (150 of 36 kV) wordt getransformeerd in middenspanning, 11 (voornamelijk), 6,6 of 5 kV, en vervolgens omgezet in laagspanning, 400 en 230 V, via de netcabines van SIBELGA. Vrijwel alle Brusselse verbruikers (99,5%) zijn via laagspanning aangesloten op het elektriciteitsnet.

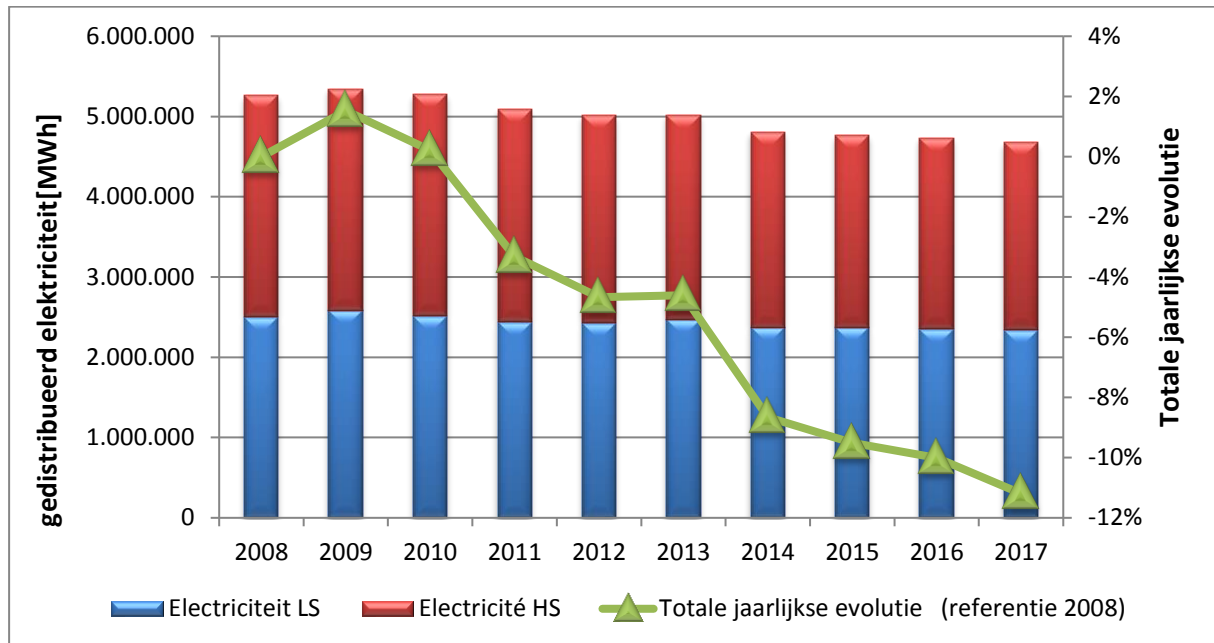
De totale lengte van het gewestelijke transmissienet, 309 km, is relatief beperkt in vergelijking met de lengte van het distributienet (6417 km).

Gezien het stedelijke karakter van onze hoofdstad worden de gebruikers van het net, op enkele uitzonderingen na, volledig bevoorrad via ondergrondse kabels.

De evolutie van de totale lengte van het elektriciteitsdistributienet is relatief stabiel. Van 2008 tot 2017 is de lengte van de distributienetten immers slechts met 2% gestegen.

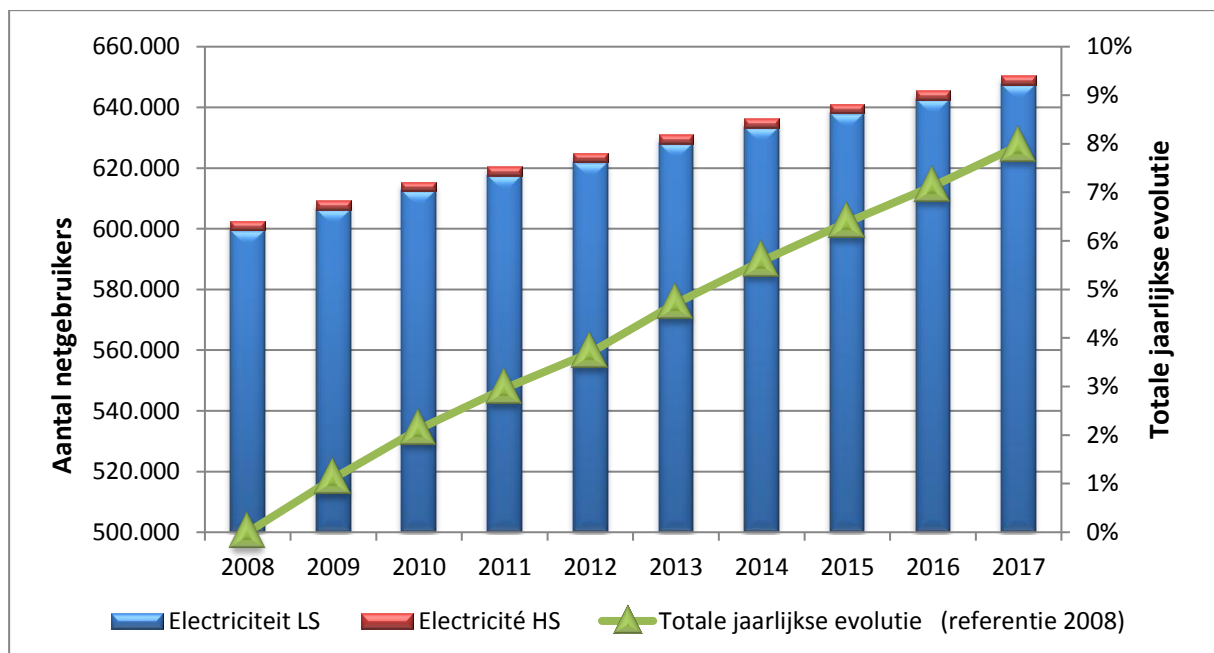
4.1.2 Evolutie van het verbruik op het elektriciteitsdistributienet

BRUGEL stelt al meerdere jaren op rij vast dat de door het elektrische distributienet getransporteerde energie constant afneemt. Tussen 2008 en 2016 is er sprake van een afname van 10%, terwijl het aantal aangesloten gebruikers toeneemt. De in 2017 gedistribueerde hoeveelheid energie bevestigt deze neerwaartse tendens. Dit fenomeen lijkt dus structureel van aard te zijn. De daling valt voornamelijk te verklaren door het feit dat de gebruikte elektrische apparaten steeds energiezuiniger zijn.



Figuur 2: Evolutie van de gedistribueerde elektriciteit

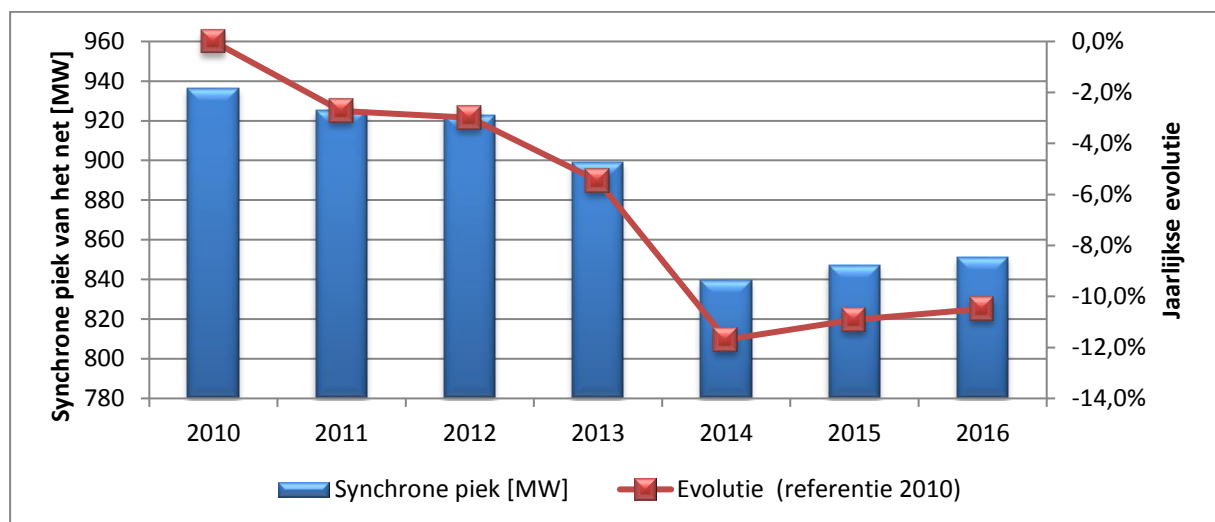
De analyse van de elektriciteitsdistributie, onderverdeeld per gebruikerstype, laat zien dat de daling veel sterker is bij gebruikers die op het middenspanningsnet zijn aangesloten. Geen wonder, want deze gebruikers zijn gevoeliger en zullen sneller investeren om hun verbruik en dus hun energiefactuur te verlagen.



Figuur 3: Evolutie van het aantal elektriciteitsgebruikers (actieve leveringspunten)

Uit de in het laatste investeringsplan van SIBELGA verstrekte informatie blijkt dat de evolutie van de synchrone piek die op het distributienet wordt geregistreerd in grote lijnen de trend van de verbruiksevolutie volgt.

Van 2014 tot 2016 zien we echter een lichte stijging van deze piek. De gegevens die BRUGEL in het kader van het investeringsplan 2019-2023 zal ontvangen, zullen het mogelijk maken om te analyseren of deze stijging in 2017 werd bevestigd.



Figuur 4: Evolutie van de synchrone piek op het elektriciteitsdistributienet

4.1.3 Betrouwbaarheid van het elektriciteitsdistributienet

4.1.3.1 Kwaliteit van de continuïteit van de bevoorrading

4.1.3.1.1 Indicatoren voor het MS-net

SIBELGA gebruikt drie indicatoren om de kwaliteit van de continuïteit van de bevoorrading op haar net te beoordelen. Deze 3 indicatoren worden bepaald volgens de SYNERGRID C10-I4-voorschriften.

Deze indicatoren worden beoordeeld ten aanzien van een gemiddelde gebruiker van het distributienet. Ze zijn enerzijds gebaseerd op de onderbrekingen van meer dan drie minuten als gevolg van incidenten op de MS-netten. Het gaat om een raming op basis van bepaalde hypothesen. Deze hypothesen zijn noodzakelijk omdat de onderbrekingstijden niet individueel per gebruiker worden bijgehouden.

De drie indicatoren zijn:

- **De onbeschikbaarheid:** Ze geeft de jaarlijkse gemiddelde onderbrekingsduur van een HS-/LS-transformatiecabine weer. De waarde van de onbeschikbaarheid wordt verkregen door de geraamde som van de onderbrekingstijden van alle cabines te delen door het totale aantal op het MS-net aangesloten cabines;
- **De onderbrekingsfrequentie:** dit is het jaarlijkse aantal onderbrekingen van de MS/LS-transformatiecabines, gedeeld door het totale aantal op het MS-net aangesloten cabines.

- **De hersteldingsduur:** vertegenwoordigt de gemiddelde duur van de onderbrekingen. Deze duur wordt berekend door de geraamde som van de onderbrekingsduur van alle cabines te delen door het totale aantal onderbrekingen die op het MS-net werden geregistreerd.

Tabel I toont de evolutie van deze indicatoren van 2009 tot 2017. Deze waarden worden uitsluitend berekend in het kader van ongeplande onderbrekingen. Tijdens geplande onderbrekingen op het MS-net kan de DNB (dankzij de configuratie van zijn net) de gebruikers blijven bevoorraden.

Categorie	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Volledige onbeschikbaarheid	00:20:25	00:17:23	00:22:35	00:15:38	00:24:23	00:13:47	00:12:13	00:10:09	00:24:56
Totale onderbrekingsfrequentie	0,4632	0,3471	0,4884	0,4149	0,5303	0,3624	0,3236	0,2948	0,4942
Gemiddelde totale onderbrekingsduur	00:44:04	00:50:04	00:46:21	00:37:38	00:45:55	00:38:41	00:37:45	00:34:26	00:50:23

Tabel I: Evolutie van de indicatoren voor de continuïteit van de bevoorrading

Uit deze waarden blijkt dat men van 2009 tot 2016, met uitzondering van de jaren 2011 en 2013, een algemene verbetering van de kwaliteitsindicatoren kan vaststellen.

In 2017 zijn deze indicatoren verslechterd. Om de redenen van deze achteruitgang te begrijpen, moet men de oorzaak analyseren van de onderbrekingen die in de berekening van de indicatoren in aanmerking worden genomen.

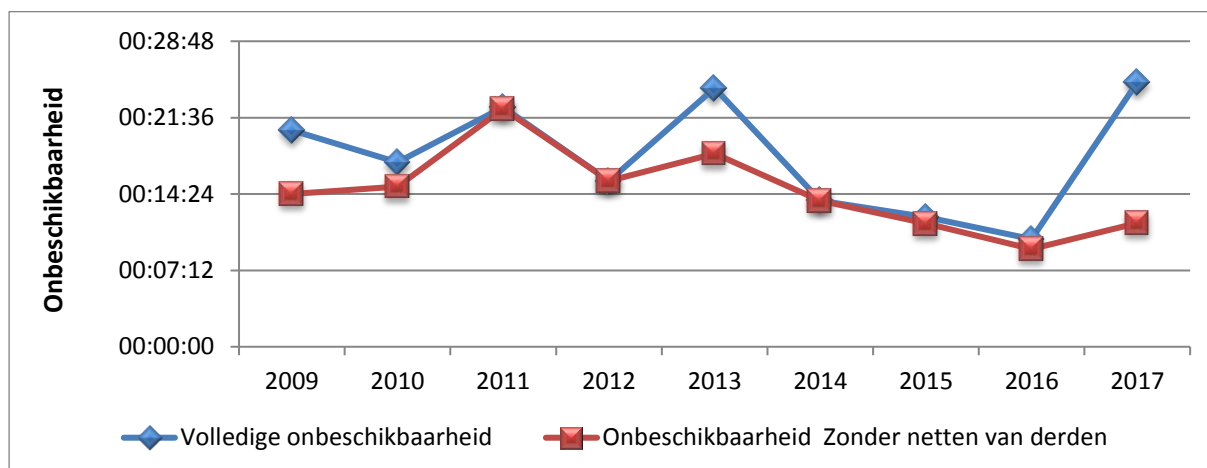
De resultaten in de bovenstaande tabel I zijn immers 'globale' resultaten die de kwaliteit weerspiegelen van de continuïteit van de bevoorrading van een Brusselse DNG. Alle ongeplande onderbrekingen die leiden tot een onderbreking bij de DNG worden in aanmerking genomen, ongeacht de oorzaak van de onderbreking. Sommige problemen met de bevoorrading van de DNG zijn echter niet te wijten aan het net van de DNB, omdat ze verband houden met een defect, een incident of een onderbreking op een net dat niet door de DNB wordt beheerd. Een dergelijk net is hetzij het net van op het net van SIBELGA aangesloten verbruikers, hetzij het net van een andere DNB, hetzij het net van een Belgische of buitenlandse TNB.

De tabel hierna geeft de waarden van de indicatoren voor de kwaliteit van de continuïteit van de bevoorrading, zonder rekening te houden met incidenten op netten van derden.

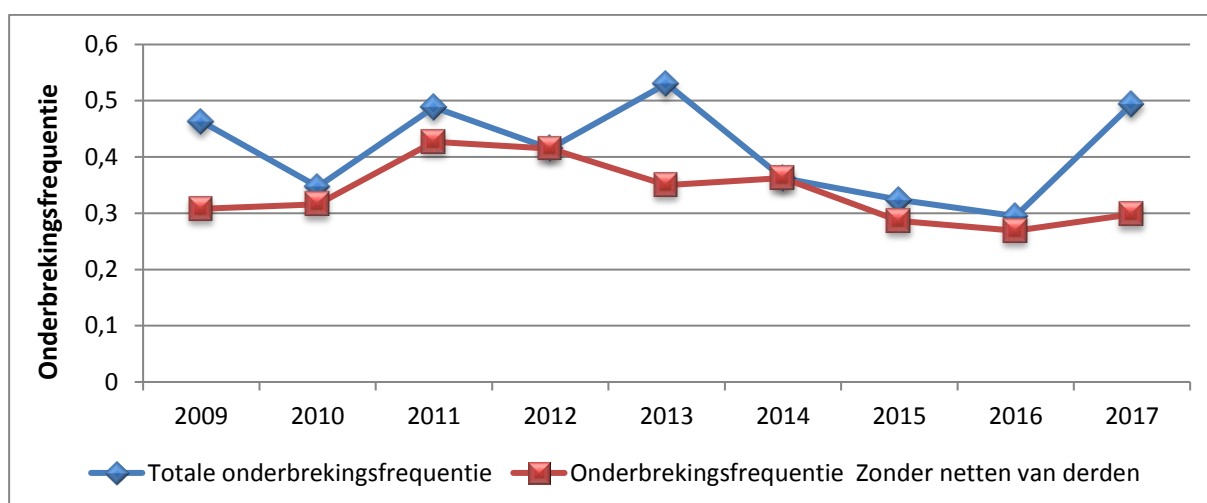
Categorie	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Volledige onbeschikbaarheid	00:14:25	00:15:06	00:22:26	00:15:38	00:18:13	00:13:47	00:11:37	00:09:13	00:11:40
Totale onderbrekingsfrequentie	0,3077	0,316	0,427	0,4149	0,3502	0,3624	0,2863	0,2689	0,2984
Gemiddelde duur	00:46:51	00:47:48	00:52:32	00:37:38	00:52:13	00:38:01	00:40:34	00:34:17	00:38:57

Tabel 2: Evolutie van de indicatoren voor de continuïteit van de bevoorrading (zonder onderbrekingen die verband houden met netten van derden)

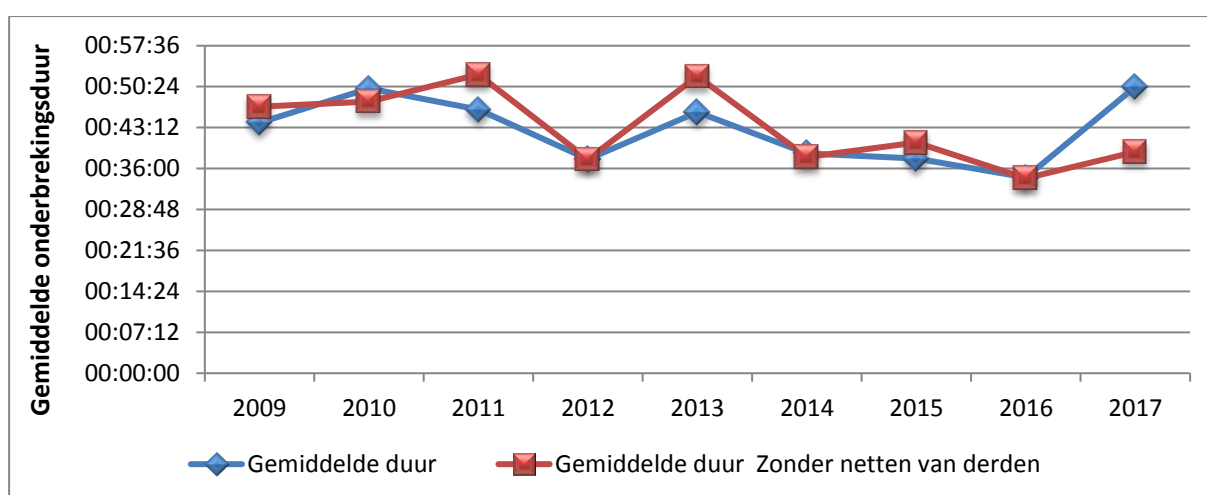
Figuren 5, 6 en 7 illustreren de evolutie van de in tabel 1 en 2 voorgestelde indicatoren.



Figuur 5: Evolutie van de onbeschikbaarheid



Figuur 6: Evolutie van de frequentie van de onderbreking



Figuur 7: Evolutie van de gemiddelde onderbrekingsduur

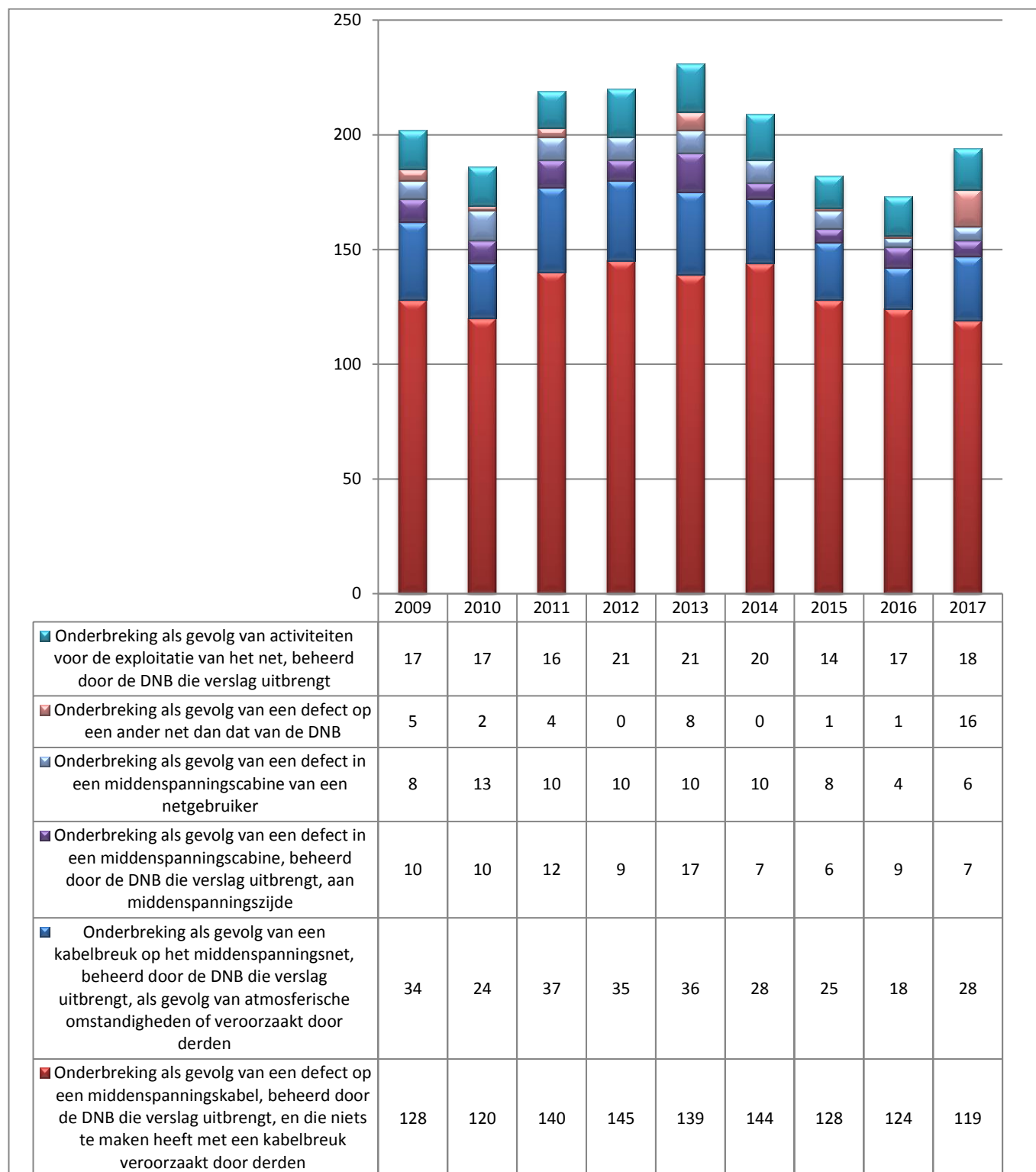
Zo blijkt dat in 2017 voornamelijk onderbrekingen met betrekking tot incidenten op het net van derden tot een aanzienlijke stijging van de onbeschikbaarheid en van de onderbrekingsfrequentie hebben geleid. Van 2016 tot 2017 werden immers twee keer meer onderbrekingen van dit type (8 tot 16) geregistreerd. De helft van deze incidenten vonden plaats op het HS-net van ELIA. Een van deze incidenten was zeer belangrijk omdat het op 9 februari 2017 de bevoorrading in 4 Brusselse gemeenten onderbrak (Schaarbeek, Sint-Joost, Evere, een deel van Sint-Lambrechts-Woluwe en Brussel-stad).

Algemeen beschouwd is het aantal onderbrekingen dat tot een onderbreking van de bevoorrading op het MS-net leidde, gestegen, zoals blijkt uit figuur 8 hierna. We zien immers een evolutie met 12% van het totale aantal onderbrekingen, voornamelijk als gevolg van de stijging van het aantal onderbrekingen op het net van derden (zoals al vermeld).

We stellen ook een daling vast van de onderbrekingen op de MS-kabels (die verband houden met defecten eigen aan deze kabels²). Dit bevestigt de dalende tendens die sinds 2014 wordt vastgesteld (daling met 17%). De onderbrekingen die verband houden met een kabelbreuk door een derde (aannemer...) of met uitzonderlijke klimatologische omstandigheden, kennen in 2017 daarentegen een stijging met 55%.

Uit de analyse van de indicatoren van de 9 laatste jaren blijkt dat het beheer van het net van de Brusselse DNB, onder meer dankzij zijn investeringsbeleid, de neiging heeft de kwaliteit van de continuïteit van de bevoorrading van de DNG te stabiliseren en zelfs lichtjes te verbeteren.

² Men spreekt doorgaans van kabeldefecten, d.w.z. spontane isolatiedefecten die verband houden met de staat van de kabel en niet door een externe tussenkomst worden veroorzaakt.



Figuur 8: Evolutie van het aantal onderbrekingen opgesplitst volgens de herkomst van het incident

4.1.3.1.2 Indicatoren voor het LS-net

De informatie over de kwaliteitsindicatoren voor de bevoorrading van het LS-net wordt door SIBELGA historisch meegedeeld in haar investeringsplan (ingediend op 15 september van elk jaar). Met het oog op de coherentie moet SIBELGA deze informatie ook voorstellen in haar verslag over de kwaliteit van de diensten.

BRUGEL zal de resultaten inzake de kwaliteitsindicatoren voor de LS analyseren en bespreken in haar volgende advies over het investeringsplan voor de periode 2019-2023 van de DNB, dat eind 2018 gepubliceerd zal worden.

4.1.3.2 Kwaliteit van de elektriciteitslevering

De kwaliteit van de door de DNB 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 reële tijd en op alle punten van het net wordt gemeten, is de beoordeling van deze kwaliteit beperkt tot het aantal klachten dat werd ontvangen van de op het MS- 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 evenwel 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 voor de controle van de kwaliteit van de golfvorm van de geleverde spanning. In het geval van anomalieën die verband houden met de spanning op het aansluitingspunt, wordt passende actie ondernomen op kosten van de DNB.

Het aantal door de DNB ontvangen klachten over de kwaliteit van de geleverde MS- en LS-spanning is in 2017 gedaald tegenover 2016. In 2017 werden immers slechts 5 klachten inzake MS gemeld aan SIBELGA (vergeleken met 7 in 2016). Deze klachten hadden voornamelijk betrekking op spanningsdalingen of korte onderbrekingen. Voor LS werden 50 klachten ontvangen (57 in 2014) en bleek geen enkele ervan na analyse gerechtvaardigd.

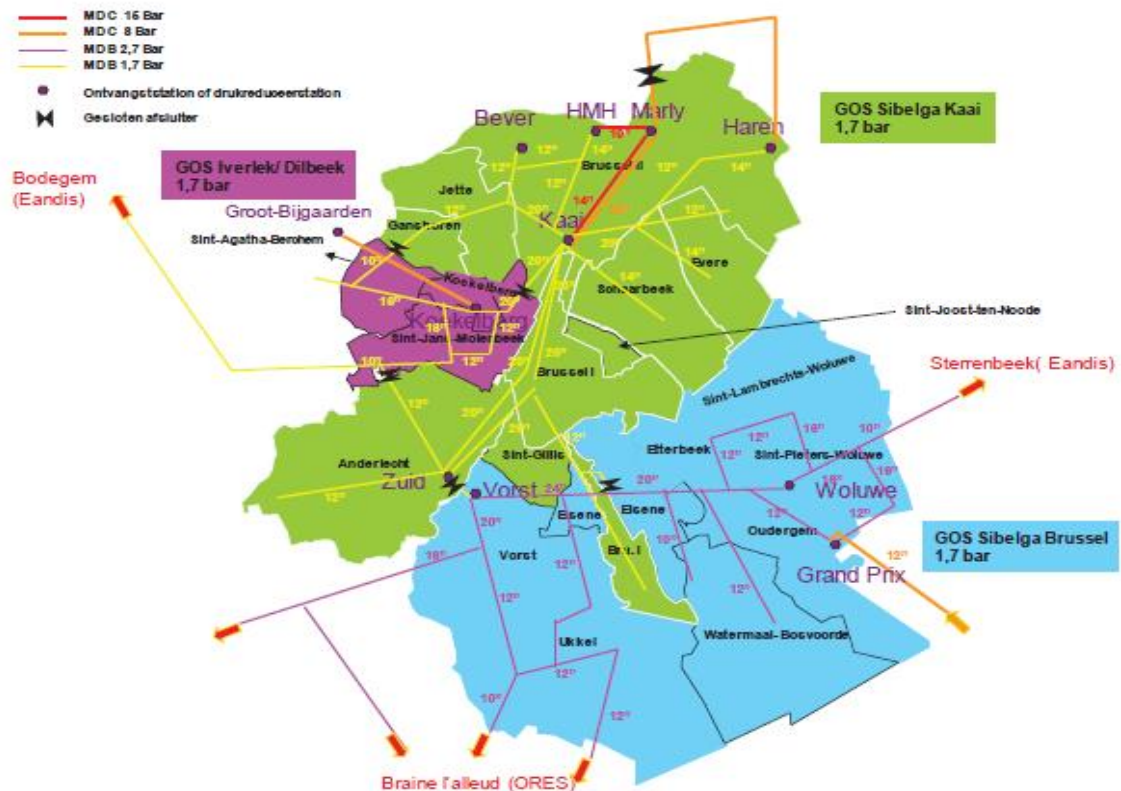
Aangezien investeringen voor de installatie van smart cabines gepland zijn in het investeringsplan van de DNB en deze cabines bepaalde informatie kunnen verstrekken over de continuïteit en de kwaliteit van de bevoorrading van het LS-net, zal er moeten worden nagedacht over het in aanmerking nemen van dit type van gegevens bij de beoordeling van de kwaliteit van het net van SIBELGA.

4.2 Kwaliteit van de bevoorrading van het gasnet

Elk jaar moet de DNB aan BRUGEL een verslag bezorgen waarin hij de kwaliteit van zijn dienstverlening in het voorgaande kalenderjaar beschrijft. Het verslag van de kwaliteit van de gasdiensten van SIBELGA voor het jaar 2017 werd ontvangen op 25 mei 2018. Op 16 mei 2018 werd een elektronische versie van dit verslag overgemaakt via mail. De belangrijkste resultaten van dit verslag worden hieronder besproken.

4.2.1 De structuur van het gasnet

Het aardgas dat aan de Brusselse klanten wordt verdeeld, is afkomstig uit gasbellen in het Nederlandse Groningen. Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wordt bevoorraad via de dubbele leiding die de hoofdleiding onder hoge druk tussen Nederland en Frankrijk vormt. Het gas wordt op het distributienet van de Brusselse gasdistributiebeheerder SIBELGA geïnjecteerd via zeven ontspanningsstations en zeven ontvangstations die geografisch zijn verspreid over drie Geaggregeerde Ontvangstations (GOS)³.



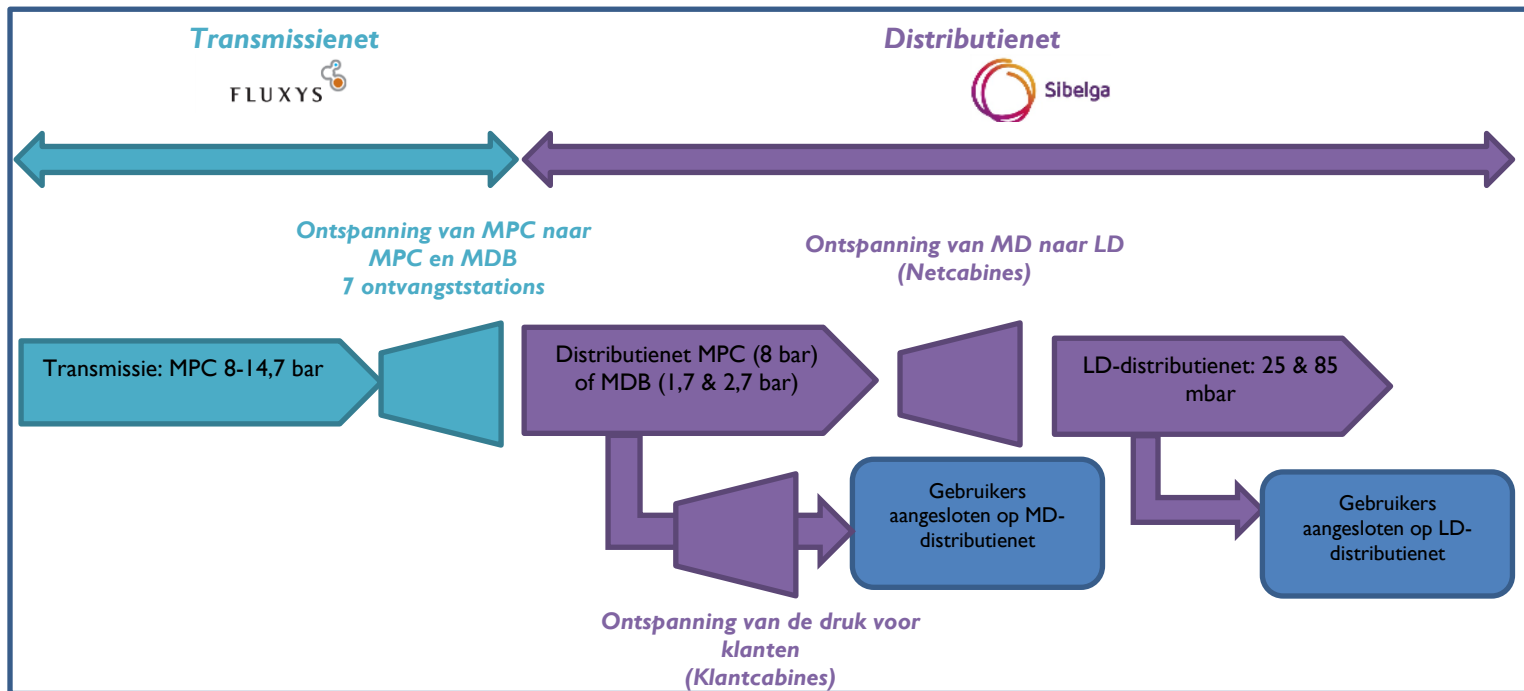
Figuur 9: Weergave van de GOS

Bij het verlaten van de ontvangst- en ontspanningsstations is de druk van het gas verlaagd tot middendruk van het type B (MDB 1,7 of 2,7 bar). Dit distributienet bevoorraadt enkele

³ Geaggregeerd Ontvangstation: fictief ontvangstation dat de functie van verschillende ontvangstations groepeerdt die een van de onderling verbonden netten voeden. Er kunnen koppelpunten bestaan tussen twee aangrenzende GOS voor een eventuele onderlinge ondersteuning. De GOS werden gecreëerd om de energieaankopen en hun evolutie te kunnen berekenen.

grootverbruikers, maar de meeste netgebruikers worden bevoorraad via het laagspanningsnet (LS). De druk van het gas wordt in de netcabines verlaagd tot 25 (meestal) of 85 mbar.

Anders dan de genoemde spreiding van de bevoegdheden voor de elektriciteitstransmissie, voorziet het wettelijke kader geen 'gewestelijk gastransmissienet'. Het toezicht op de transmissienetbeheerder gebeurt dus uitsluitend door de federale regulator, de CREG. BRUGEL is dan ook uitsluitend bevoegd voor het gasdistributienet.

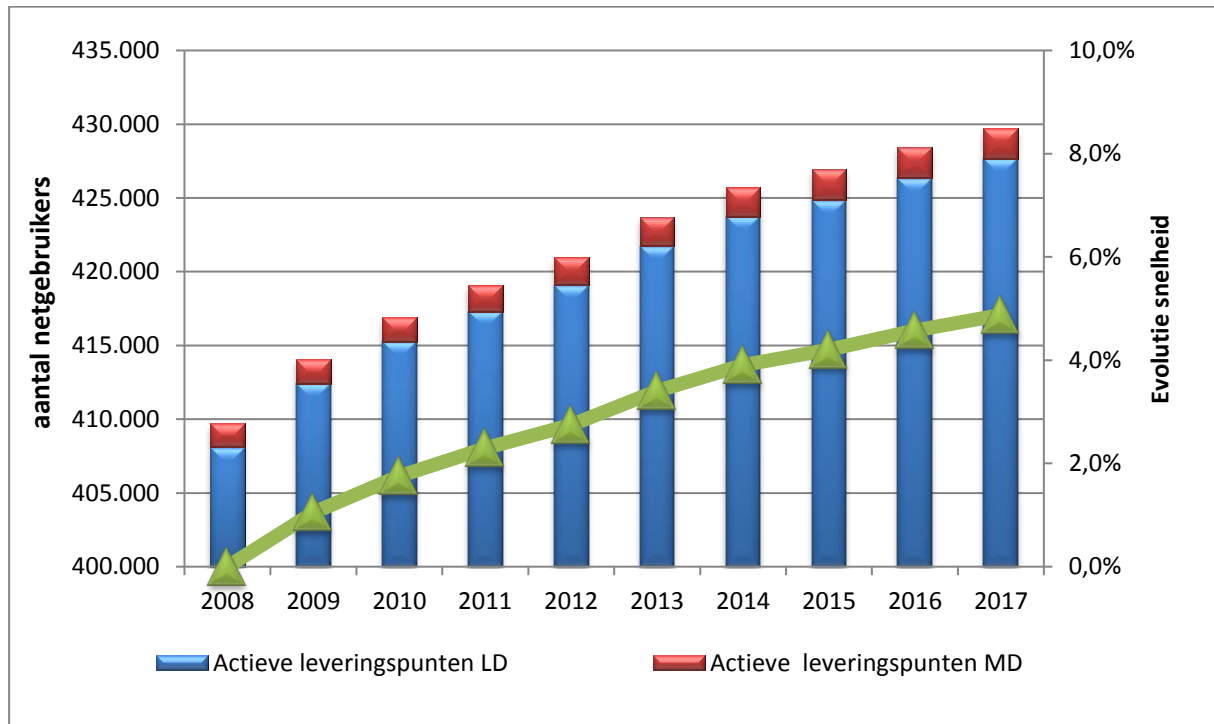


Figuur 10: Schema van de gasbevoorrading van het BHG

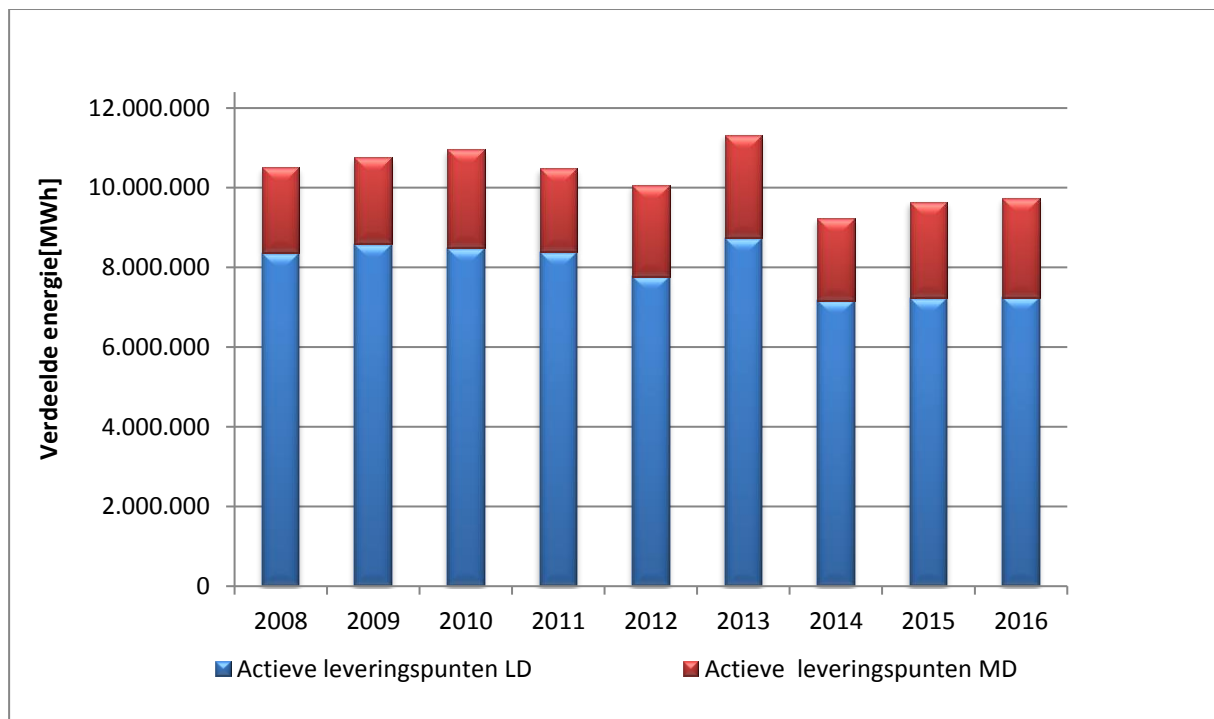
4.2.2 Evolutie van het verbruik op het gasnet

De evolutie van het gasverbruik volgt doorgaans, in tegenstelling tot het elektriciteitsverbruik waarvan we sinds enkele jaren een aanzienlijke daling vaststellen, de evolutie van de graaddagen⁴, terwijl het aantal gebruikers nog altijd stijgt.

⁴ De graaddagen geven een beeld van het gemiddelde profiel van de verwarmingsbehoeften van een woning in België. De graaddagen die door de aardgassector in België worden gehanteerd, zijn gelijk aan het verschil tussen 16,5°C en de gemiddelde temperatuur, zoals berekend door het KMI in Ukkel.



Figuur 11: Evolutie van het aantal gasgebruikers (actieve leveringspunten)



Figuur 12: Evolutie van het gedistribueerde gas

Sinds 2014 (een jaar met bijzonder zachte weersomstandigheden) stellen we een nieuwe en lichte stijgende verbruikstrend vast. Van 2014 tot 2017 is het gasverbruik immers met 8,5% gestegen.

4.2.3 Betrouwbaarheid van het gasnet

4.2.3.1 Kwaliteit van de continuïteit van de bevoorrading

Een van de indicatoren voor de beoordeling van de kwaliteit van de continuïteit van de gasdistributie is de onbeschikbaarheid. Deze indicator wordt gedefinieerd als de afwezigheid van gas bij de eindklant. Hij wordt verkregen door een theoretische raming te maken van de gemiddelde tijd die nodig is voor de werken voor het herstel van de gastoevoer. Deze onbeschikbaarheid is in drie onderscheiden categorieën ingedeeld op basis van de oorzaak van 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 in samenspraak met de betrokken eindklanten moeten gebeuren;
- **Ongeplande 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:** onvoorziene 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 dient benadrukt dat bestaande technieken (Williamson enz.) interventies mogelijk maken zonder de gastoevoer aan de klanten te onderbreken. Als men deze technieken toepast, wordt een incident dat een groot aantal onderbrekingen zou kunnen veroorzaken, opgelost zonder de gastoevoer van de klanten te onderbreken. Daarom wordt dit type incident niet in deze rubriek opgenomen, zelfs als er een interventie is geweest.

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

De evolutie van deze verschillende vormen van onbeschikbaarheid tijdens de voorbije drie jaar is opgenomen in tabel 3.

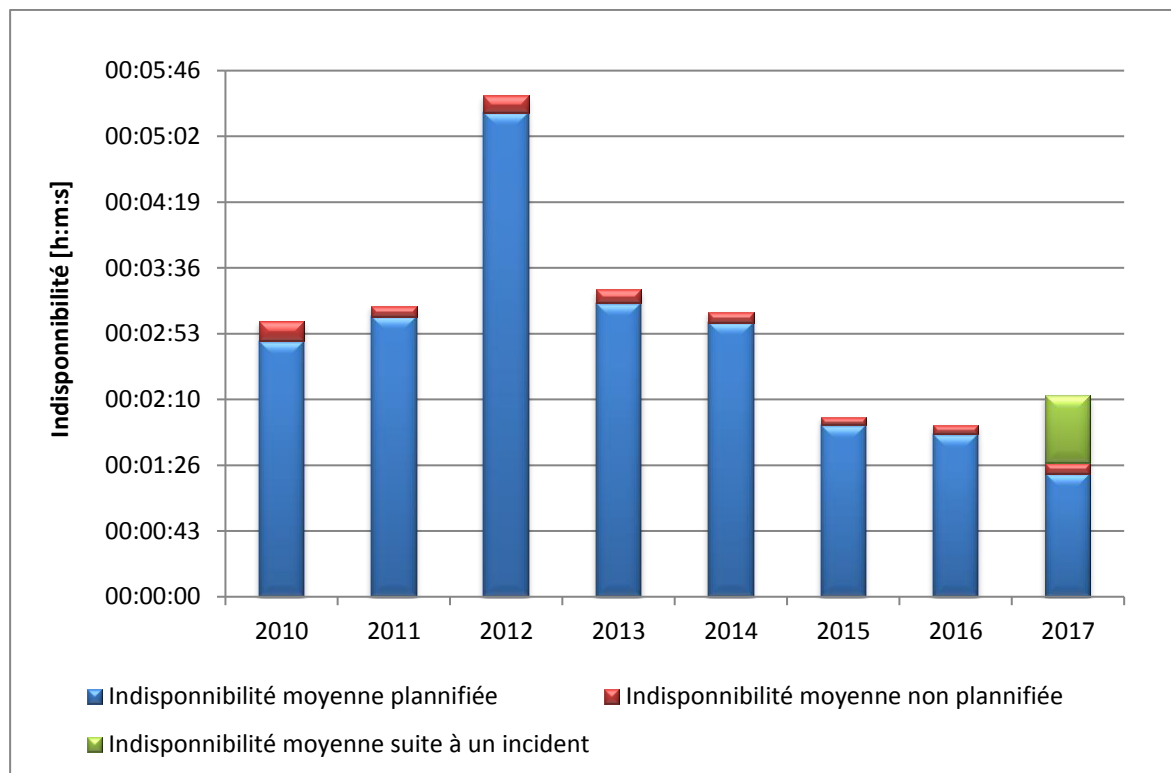
	2015	2016	2017
Geplande gemiddelde onbeschikbaarheid	00:01:53	00:01:47	00:01:21
Ongeplande gemiddelde onbeschikbaarheid	00:00:05	00:00:06	00:00:07
Gemiddelde onbeschikbaarheid na een incident	00:00:00	00:00:00	00:00:44
Totaal	00:01:58	00:01:53	00:02:12

Tabel 3: Evolutie van de indicatoren voor jaarlijkse onbeschikbaarheid per klant op de MDB- en LD-netten

Uit de tabel blijkt dat de totale gemiddelde onbeschikbaarheid voor het jaar 2017 gestegen is ten opzichte van 2016. Deze stijging hangt rechtstreeks samen met het incident dat zich in november 2017 voordeed als gevolg van een wegverzakking op de Leuvensesteenweg in Sint-Joost. De bewoners van 8 huizen moesten dagenlang geëvacueerd worden wegens een probleem met de stabiliteit van de ondergrond. Om diezelfde redenen moest de gasbevoorrading van deze woningen fysiek afgesneden

worden van het net. Dit incident vertegenwoordigt op zich 33% van de totale onbeschikbaarheid. Het feit dat de bewoners van de woningen waarvan de bevoorrading werd afgesloten geëvacueerd werden, relateert de berekende onbeschikbaarheidswaarden.

Dit type incident is evenwel relatief zeldzaam, zoals onderstaande figuur laat zien; ze toont de evolutie van de gemiddelde niet-beschikbaarheid voor de gebruikers van het gasdistributienet per type onderbreking (gepland, ongepland, incident). De meeste geregistreerde onderbrekingen zijn te wijten aan geplande werken.



Figuur 13: Evolutie van de onbeschikbaarheidsindicatoren

Als we geen rekening houden met de onbeschikbaarheid als gevolg van het incident op de Leuvensesteenweg, stellen we een verbetering vast van de continuïteit van de levering aan de DNG. De afname van de gemiddelde onbeschikbaarheid sinds enkele jaren valt te verklaren door de voltooiing van een groot investeringsprogramma van de DNB voor de vervanging van alle leidingen van gietijzer en asbestcement. De vervanging van deze leidingen werd in 2014 voltooid. Ze werd gerechtvaardigd door het aanzienlijke lekpercentage in vergelijking met leidingen van staal of polyethyleen.

Op basis van deze resultaten kunnen we stellen dat de gemiddelde onderbreking voor een Brusselse DNG relatief beperkt is. Aangezien de onderbrekingen voornamelijk gepland zijn, wordt de DNG bovendien gewaarschuwd door de DNB, zodat de hinder minder groot is.

4.2.3.2 Kwaliteit van de gaslevering

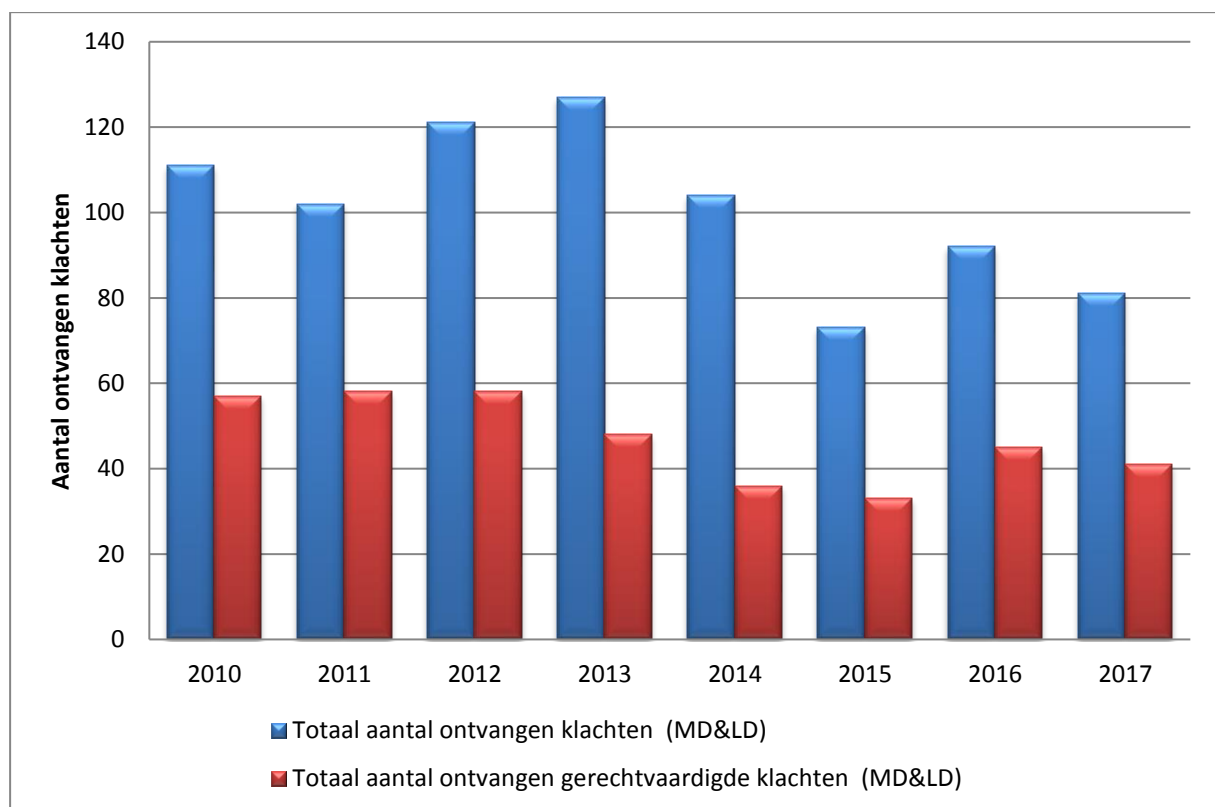
De DNB controleert de kwaliteit van haar levering van aardgas door continu de druk van het net op bepaalde strategische locaties te meten. Deze metingen vinden op zowel de MD-netten als de LD-netten plaats.

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

Voor de LD-netten gebeurt de controle aan de hand van registreermanometers die handmatig worden opgenomen. SIBELGA beschikt over 146 drukregistratietoestellen op dit net.

In 2017 ontving SIBELGA 81 oproepen van klanten over drukproblemen op het net. Volgens SIBELGA was 50,6% van deze interventieaanvragen gegrond en hadden ze voornamelijk te maken met een defect van 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 14 illustreert de evolutie van het aantal ontvangen meldingen (al dan niet gegrond) met betrekking tot de kwaliteit van de toevoerdruk op de MD- en LD-netten.



Figuur 14: Evolutie van het aantal meldingen van problemen met de kwaliteit van de gaslevering

4.3 Indicatoren voor andere dienstverrichtingen dan de energiedistributie

De indicatoren voor dienstverleningen hebben betrekking op de uitvoering van de door het technische reglement van het distributienet in het BHG opgelegde opdrachten. Deze indicator wordt geëvalueerd op basis van het aantal klachten en/of informatievragen van gebruikers over de uitvoering van deze opdrachten. Het betreft voornamelijk klachten over de niet-naleving van de reglementaire termijnen (aansluiting, nettoegang, start van de werken enz.).

Tabel 4 hierna geeft een overzicht van het aantal klachten van gebruikers over de niet-naleving van de wettelijke termijnen, maar ook om andere redenen die niet te maken hebben met de toepassing van het technische reglement.

Indicatoren		2013	2014	2015	2016	2017
Klachten over de niet-naleving van de wettelijke termijnen (elektriciteit en gas)	Ontvangen	6	9	3	4	6
	Gegron	2	7	1	3	4
Andere klachten (elektriciteit en gas) ⁵		1232	991	1131	993	1055

Tabel 4: klachten over de kwaliteit van de dienstverlening

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

Daarnaast is het van cruciaal belang dat BRUGEL meer informatie krijgt over de dienstverlening waarvoor wettelijke termijnen bestaan. Om het werk van de DNB ten aanzien van de reglementaire bepalingen te kunnen controleren, moet BRUGEL immers om nauwkeurigere informatie te verkrijgen over het aantal binnen en buiten de wettelijke termijnen uitgevoerde operaties.

BRUGEL zal, parallel met de werken aan de stimulerende tarifiering, overleg plegen met SIBELGA om een nauwkeurigere follow-uprapportering van de prestaties van de DNB te krijgen.

⁵ Het betreft klachten die niet te maken hebben met de niet-naleving van de wettelijke termijnen (facturering, meterstanden, premies, werken enz.). Om de lezing van deze gegevens eenvoudiger te maken, is geen rekening gehouden met zogeheten gemengde of diverse klachten.

5 Verslag inzake de schadevergoedingsregeling

Elk jaar moet de DNB aan BRUGEL een verslag bezorgen over de behandelde aanvragen van schadevergoedingen in het vorige kalenderjaar. Dit verslag voor het jaar 2017 werd op 25 mei 2018 door BRUGEL ontvangen. Op 16 mei 2018 werd een elektronische versie van dit verslag overgemaakt via mail. De belangrijkste resultaten van dit verslag worden hieronder besproken.

Volgens de cijfers van de DNB in zijn verslag inzake de schadevergoedingsregeling werden in 2017 451 aanvragen voor schadevergoeding ingediend. Daarvan gaven 301 klachten aanleiding tot een schadevergoeding voor een totaalbedrag van 47.241,16 €. De klachten die niet resulteerden in een schadevergoeding vertegenwoordigen dus een percentage van 33,26%.

Bovendien kwantificeert de DNB in zijn verslag de verschillende categorieën van aanvragen voor schadevergoeding:

Materie	Wettelijke grondslag	Aantal klachten	Gegronde klachten	Ongegronde klachten
Elektriciteit	Artikel 32 bis (ongepande onderbreking van meer dan 6 uur)	326	284	42
	Artikel 32 ter (afwezigheid van levering als gevolg van een administratieve fout)	10	2	8
	Artikel 32 quater (afwezigheid van levering als gevolg van achterstand met betrekking tot de aansluitingstermijnen)	0	0	0
	Artikel 32 quinquies (schade als gevolg van een fout van de DNB)	105	13	92
Gas	Artikel 24 bis (afwezigheid van levering als gevolg van een administratieve fout)	7	2	5
	Artikel 24 ter (aansluitingsachterstand)	1	0	1
	Artikel 24 quater (schade als gevolg van een fout)	2	0	2

Tabel: Verdeling van de aanvragen voor schadevergoeding in 2017

De analyse van deze cijfers (en van de door de Geschillendienst behandel klachten) roept enkele **vragen** op:

- de meeste geground verklaarde klachten hebben betrekking op een onderbreking van meer dan 6 uur, een '*feitelijke*' situatie dus die geen enkel '*bewijselement*' vanwege de DNG vereist. Het zou interessant zijn de redenen te kennen voor de afwijzing van de andere klachten die met dezelfde wettelijke grondslag werden ingediend.
- De verhouding ongegronde klachten ingediend op basis van artikel 32ter, 32quinquies en 24bis is volgens ons buiten verhouding.

BRUGEL stelt zich ook vragen over **de toepassing van de schadevergoedingsregeling**. Zonder volledig te zijn, kunnen we het volgende vermelden: (1) een gering gebrek aan kennis bij de Brusselse DNG van de mogelijkheid om een aanvraag tot schadevergoeding in te dienen, (2) een '*starre*' toepassing door de distributienetbeheerder van de schadevergoedingsregeling en (3) een voor de DNG 'onvoldoende toegankelijke' motivering van de beslissingen tot weigering van een aanvraag tot schadevergoeding.

Het gebrek aan kennis van dit mechanisme bij de Brusselse DNG is vrij flagrant wanneer we het aantal aanvragen voor schadevergoeding bekijken dat werd ingediend voor een onderbreking van meer dan 6 uur. Volgens recente informatie die SIBELGA heeft meegedeeld, zou het aantal klanten dat mogelijk meer dan 6 uur afgesloten was immers 2864 bedragen in 2017, terwijl SIBELGA 301 klachten met betrekking tot dit artikel 301 heeft aanvaard, dus 10,84%. De afwezigheid van bevoorrading gedurende meer dan 6 uur betekent echter een aanzienlijke hinder voor de DNG, die in de meeste gevallen niet onopgemerkt blijft.

Op basis van de voorgaande beschouwingen besluit BRUGEL dat in overleg met SIBELGA nagedacht moet worden over de verbeteringspunten op het vlak van de toepassing van de schadevergoedingsregeling voor de Brusselse klanten.

6 Verslag inzake de niet-discriminerende praktijken

6.1 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.

Voor het jaar 2017 heeft SIBELGA het dossier ingediend met:

- Het verslag inzake de niet-discriminerende praktijken met betrekking tot de leveranciers voor het jaar 2017
- Bijlage 1 – Verslag van de resultaten van de enquête over de tevredenheid van de leveranciers
- Bijlage 2 – Lijst van deelnemers aan de tevredenheidsenquête
- Bijlage 3 – Verslag van de monitoring van de toegangsovereenkomsten
- Bijlage 4 – 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.

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

6.2.1 Naleving van de reglementaire bepalingen

De Brusselse wetgeving bepaalt het volgende:

- I) Personen die beschikken over een leveringsvergunning in België (of een verbonden moeder- of dochteronderneming)⁶:
 - 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 en overtreft zelfs de hiervoor vermelde vereisten, aangezien SIBELGA een volle dochteronderneming is van de intercommunale 'Interfin', die uitsluitend in handen is van de 19 Brusselse gemeenten.

- 2) De activiteiten in verband met de toegang tot de netten, de telling en de betrekkingen met de toegangsgerechtigden en de gebruikers van het distributienet, inclusief het hierbij behorende

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

informatiesysteem, mogen 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)⁷.

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.

6.2.2 Samenwerking tussen de distributienetbeheerder en de leveranciers

- 1) Doorgaans organiseert SIBELGA 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 2017 werd echter geen enkele plenaire vergadering georganiseerd omdat bepaalde beslissingen (inzake planning MIG 6 o.a.) en bepaalde officiële publicaties (aangepaste technische reglementen) uitgesteld werden tot het jaar 2018. Er was te weinig materiaal om een agenda op te stellen die een dergelijke plenaire vergadering kon rechtvaardigen.

BRUGEL begrijpt de argumenten van SIBELGA om deze plenaire vergadering niet te organiseren, en meent dat er maatregelen werden getroffen om de leveranciers te waarschuwen.

Zoals al werd benadrukt in vroegere adviezen, blijft BRUGEL voorstander van de organisatie van deze vergaderingen en moedigt BRUGEL SIBELGA aan om ze in haar rol als marktfacilitator verder te ontwikkelen, met name afhankelijk van de actualiteit.

- 2) Er worden werkvergaderingen georganiseerd tussen SIBELGA en elke leverancier die het vraagt. In 2017 werden er 11 bilaterale vergaderingen met diverse leveranciers georganiseerd. In overeenstemming met de aanbevelingen van BRUGEL heeft SIBELGA de belangrijkste punten overgemaakt die tijdens deze vergaderingen werden besproken, en stellen we vast dat MIG 6 in bijna elke vergadering aan bod kwam.
- 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 2017 zijn mailings naar de leveranciers verstuurd over 5 verschillende onderwerpen, zoals de nieuwe 'grid fee'-tarieven 2015, de transporttarieven en het Clearing House.
- 4) SIBELGA heeft in december 2017 een tevredenheidsenquête gehouden onder alle leveranciers die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Deze enquête had betrekking op alle

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

diensten van SIBELGA die prestaties verrichten op vraag van de commerciële energieleveranciers.

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 tevredenheid van 72,8%, wat een stijging is ten opzichte van de resultaten van het jaar 2016 (68,9%) en het jaar 2015 (68,6%).

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. BRUGEL vestigt de aandacht van SIBELGA op het resultaat van minder dan 60% dat bij de leveranciers werd behaald voor de afsluiting van meters en de MOZA-procedure. BRUGEL verzoekt SIBELGA om mee te delen welke maatregelen werden getroffen en welke acties werden ondernomen om de vastgestelde problemen te verhelpen.

6.2.3 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 tot⁸ 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 voldoen. In voorkomend geval wordt een zekerheidstelling geëist.

Bijlage 3 van het verslag geeft de verschillende gestelde solvabiliteitscriteria weer. Algemeen wijzen we erop dat met betrekking tot het jaar 2017 op verzoek van SIBELGA meerdere bankgaranties werden hernieuwd met een opwaartse bijstelling van de bedragen. Over het algemeen heeft SIBELGA geen enkel alarmerend geval vastgesteld, met uitzondering van het geval van Reibel (Belpower) waarvoor de historische garantie ontoereikend werd geacht maar het door SIBELGA geformuleerde verzoek tot verhoging zonder gevolg bleef. Het dient benadrukt dat dit verzoek wel werd geformuleerd, maar dat de situatie van Belpower betreffende de naleving van de betalingen voor de diensten van SIBELGA niets alarmerends inhield dat andere acties zou rechtvaardigen. De situatie van Belpower verslechterde uiteindelijk snel in 2018, wat leidde tot de stopzetting van de toegang door SIBELGA en de activering van de procedure voor de intrekking van de licentie door BRUGEL. Dezelfde acties werden ondernomen door de regulatoren en de beheerders van de andere Gewesten.

2) Lijst met contracten voor nettoegang

⁸ In de bijlage bij de technische reglementen is een model van contract voor toegang tot het elektriciteits- of gasdistributienet opgenomen.

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

Zoals voorzien in de technische reglementen elektriciteit en gas heeft SIBELGA in 2017 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.

6.2.4 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 procedures⁹.

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 2014-2017 georganiseerd via een overheidsopdracht met 3 percelen:

- Dekking van een gedeelte van de distributienetverliezen van SIBELGA;
- Bevoorrading van de installaties van de gemeentelijke openbare verlichting;
- Bevoorrading van de beschermde klanten;

Voor gas heeft SIBELGA een raamovereenkomst toegekend voor de leveringsperiode van 1 september 2017 tot 1 januari 2018. Deze raamovereenkomst bestaat uit twee percelen:

- Bevoorrading van de warmtekrachtkoppelinginstallaties van SIBELGA;
- Bevoorrading van de beschermde klanten;

Voor het jaar 2017 is SIBELGA voor deze verschillende percelen bevoorraad door 2 leveranciers: Electrabel en Lampiris.

⁹ Artikel 8 §4 van de elektriciteitsordonnantie en artikel 5 §2 van de gasordonnantie

7 Conclusies

Zoals al vermeld, wil BRUGEL jaarlijks 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, de toepassing van de schadevergoedingsregeling en de niet-discriminerende praktijken met betrekking tot de leveranciers.

Naar aanleiding van het onderzoek van de verschillende ontvangen verslagen:

- I) Betreffende de kwaliteit van de elektriciteitsbevoorrading van de Brusselse gebruikers, wijzen de door BRUGEL uitgevoerde analyses op het volgende:

- Een verslechtering van de kwaliteit van de continuïteit van de globale elektriciteitslevering in 2017, voornamelijk als gevolg van de toename van de incidenten op netten van derden (voornamelijk het net van ELIA).

Als geen rekening wordt gehouden met de impact van de onderbrekingen op netten van derden (voornamelijk het net van ELIA), wordt een lichte daling van de kwaliteit van de elektriciteitslevering opgetekend in 2017 ten opzichte van 2016. Ondanks deze afname volgen de resultaten van 2017 de globale tendens van een verbetering van de kwaliteit die sinds bijna een decennium wordt vastgesteld, ook al kunnen de resultaten van jaar tot jaar licht afwijken van deze tendens.

- Een daling van het aantal klachten over de kwaliteit van de levering.

Betreffende de kwaliteit van de gasbevoorrading van de Brusselse gebruikers, wijzen de door BRUGEL uitgevoerde analyses op het volgende:

- Een afname van de kwaliteit van de continuïteit van de bevoorrading die rechtstreeks verband houdt met het incident met de wegverzakking op de Leuvensesteenweg.

Zonder de impact van dit incident, dat aan een derde te wijten was, is de gemiddelde onbeschikbaarheid per klant en per jaar gedaald ten opzichte van de voorgaande jaren. Dit is trouwens de laagste waarde die sinds 2010 werd gemeten.

- Een daling ten opzichte van 2016 van het aantal ontvangen meldingen over de kwaliteit van de levering.

- 2) De schadevergoedingsregeling zoals die momenteel door SIBELGA wordt toegepast, zou verbeterd moeten worden.
- 3) Op basis van de verstrekte documenten meent BRUGEL dat de netbeheerder SIBELGA blijk heeft gegeven van de verbintenissen waarmee hij garandeert dat elke vorm van discriminerende praktijken tegenover de energieleveranciers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wordt uitgesloten. Voor het overige verzoekt BRUGEL SIBELGA om voor de geïdentificeerde eventuele problemen de maatregelen mee te delen die werden genomen om de dienstverlening voor de afsluiting van meters en de MOZA-procedure te verbeteren, twee punten die in de tevredenheidsenquête een vrije lage score kregen van de leveranciers.

* *

*