

REGULERINGSKOMMISSIE VOOR ENERGIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

ADVIES op eigen initiatief (BRUGEL-ADVIES-20190711-283)

Inzake de verslagen van de distributienetbeheerder voor
elektriciteit en gas voor het jaar 2018

- 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.

11 juli 2019

Inhoudsopgave

1	Wettelijke grondslag	4
2	Inleiding.....	5
3	Leveringskwaliteit op de distributienetten voor elektriciteit en gas	6
3.1	Kwaliteit van de bevoorrading van het elektriciteitsnet.....	6
3.1.1	Structuur van de elektriciteitsnetten.....	6
3.1.2	Evolutie van het verbruik op het elektriciteitsdistributienet.....	7
3.1.3	Kwaliteit van de bevoorrading van het elektriciteitsdistributienet	9
3.2	Kwaliteit van de bevoorrading van het gasnet.....	16
3.2.1	De structuur van het gasnet.....	16
3.2.2	Evolutie van het verbruik op het gasnet.....	17
3.2.3	Kwaliteit van de bevoorrading van het gasdistributienet.....	19
4	Kwaliteit van de dienstverlening aan de netgebruikers.....	22
4.1	Naleving van de termijnen.....	22
4.2	Tevredenheid van de netgebruikers.....	23
4.3	Informatie aan de netgebruikers	24
5	Beheer van de schadevergoedingen.....	26
6	Niet-discriminerende behandeling van de leveranciers	29
6.1	Algemeen.....	29
6.2	Opmerking over de algemene context van de genomen maatregelen	29
6.3	Opmerkingen over de organisatie van de vergaderingen	29
6.4	De omzendmails.....	30
6.5	Opmerkingen over de tevredenheidsenquête.....	30
6.6	Opmerkingen over de criteria inzake solvabiliteit en financiële garanties.....	31
6.7	Opmerkingen over de overheidsopdrachten voor de aankoop van energie	31
6.8	Verkoop van groenstroomcertificaten aan de energieleveranciers.....	32
7	Implementatie van de flexibiliteitsdiensten	33
7.1	De evolutie van het wettelijke kader	33
7.2	De uitbreiding van het toepassingsgebied van de levering van flexibiliteit.....	33
7.3	Uitvoering van een specifieke rapportering voor de flexibiliteitsmarkt in het BHG.....	35
8	Conclusies.....	36

Lijst van de illustraties

Figuur 1: Bevoorradingsprincipe voor de verbruikers in het BHG.....	6
Figuur 2: Evolutie van de gedistribueerde elektriciteit.....	8
Figuur 3: Evolutie van het aantal elektriciteitsgebruikers (actieve leveringspunten).....	8
Figuur 4: Evolutie van de synchrone piek op het elektriciteitsdistributienet.....	9
Figuur 5: Evolutie van het aantal onderbrekingen opgesplitst volgens de oorzaak van het incident	10
Figuur 6: Evolutie van de Onbeschikbaarheid	13
Figuur 7: Evolutie van de frequentie van de onderbreking.....	13
Figuur 8: Evolutie van de gemiddelde onderbrekingsduur	13

Figuur 9: Evolutie van de onbeschikbaarheid uitgesplitst volgens de oorzaak van de onderbreking	14
Figuur 10: Weergave van de GOS	16
Figuur 11: Schema van de gasbevoorrading van het BHG.....	17
Figuur 12: Evolutie van het gedistribueerde gas	18
Figuur 13: Evolutie van het aantal gasgebruikers (actieve leveringspunten).....	18
Figuur 14: Evolutie van de onbeschikbaarheidsindicatoren.....	20
Figuur 15: Evolutie van het aantal meldingen van problemen met de kwaliteit van de gaslevering.....	21
Figuur 16: klachten in verband met de naleving van de termijnen voor werkzaamheden aan het elektriciteitsnet – jaar 2018.....	22
Figuur 17: klachten in verband met het naleven van de termijnen voor werkzaamheden aan het gasnet – jaar 2018.....	23

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 31 maart 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 31 maart 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 omvat 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 dat "de distributienetbeheerder elk jaar een verslag overdraagt 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.

Op basis van de analyse van deze verschillende rapporten wil BRUGEL met dit initiatiefadvies een globaal beeld geven van de kwaliteit van de prestaties die de DNB levert aan de gebruikers van de netten en aan de marktpelers.

3 Leveringskwaliteit op de distributienetten voor elektriciteit en gas

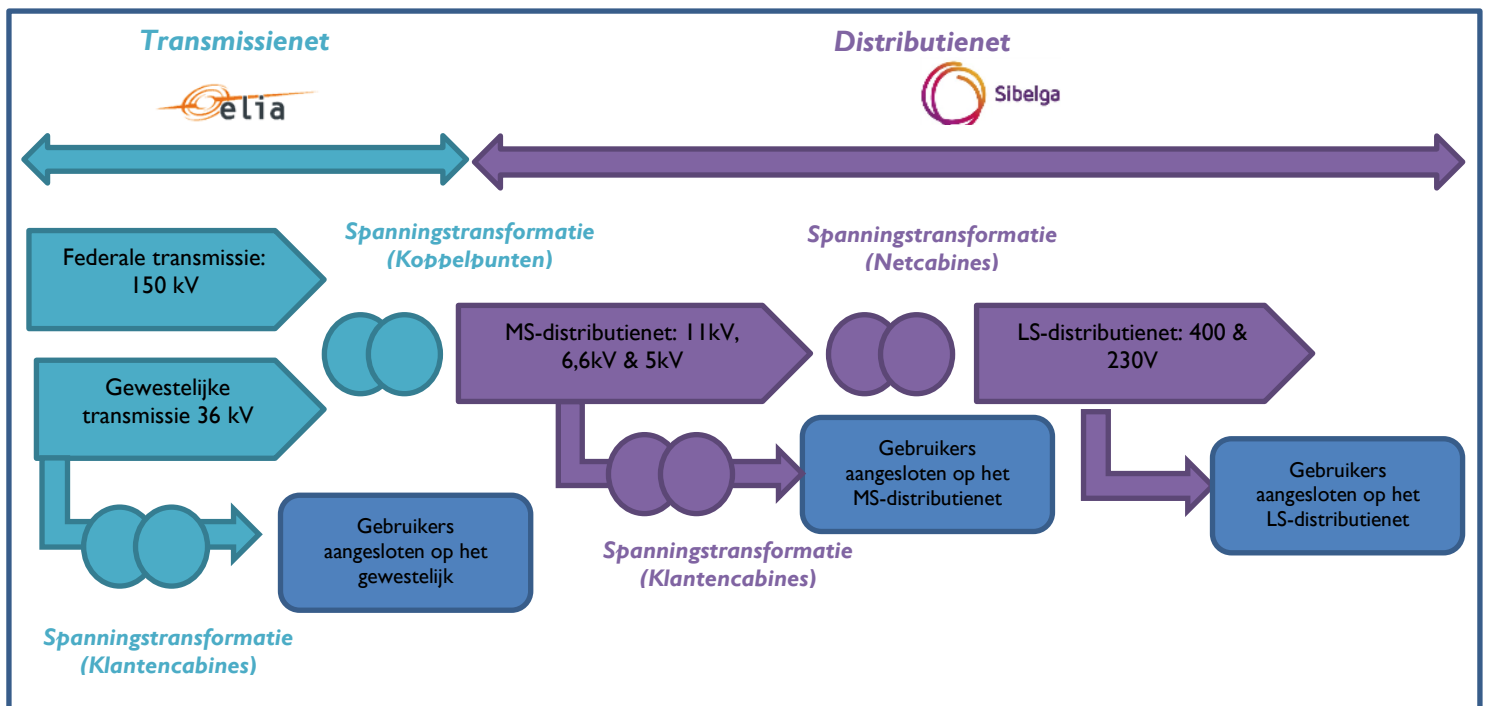
Elk jaar moet de DNB aan BRUGEL een verslag bezorgen waarin hij de kwaliteit van zijn dienstverlening in het voorgaande kalenderjaar beschrijft. De verslagen inzake de kwaliteit van de dienstverlening voor elektriciteit en gas met betrekking tot het boekjaar 2018 werden op 29 maart 2019 via e-mail naar BRUGEL verstuurd. De formele verslagen werden op 3 april 2019 ontvangen. De belangrijkste resultaten van deze verslagen worden hieronder besproken.

3.1 Kwaliteit van de bevoorrading van het elektriciteitsnet

3.1.1 Structuur van de elektriciteitsnetten

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

Zoals getoond in figuur 1 verloopt de elektriciteitsbevoorrading van de DNG's via de transmissie- en distributienetten.



Figuur 1: Bevoorradingsprincipe voor de verbruikers in het BHG

Het transmissienet bestaat uit het federale 150 kV-transmissienet en het gewestelijke 36 kV-transmissienet. Hoewel deze netten door hetzelfde bedrijf worden beheerd, namelijk ELIA, wordt een onderscheid tussen deze twee netten gemaakt dat voortvloeit uit het wettelijke kader. De ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk

Gewest definieert het gewestelijke 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 een onderscheid gemaakt tussen het distributienet op Middenspanning (MS): 11, 6,6 en 5 kV, en het distributienet op Laagspanning (LS): 400 en 230 V.

Afgezien van enkele 'grootverbruikers' (zoals de MIVB, Infrabel, Aquiris ...) die rechtstreeks op het gewestelijke 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 verspreid over 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.

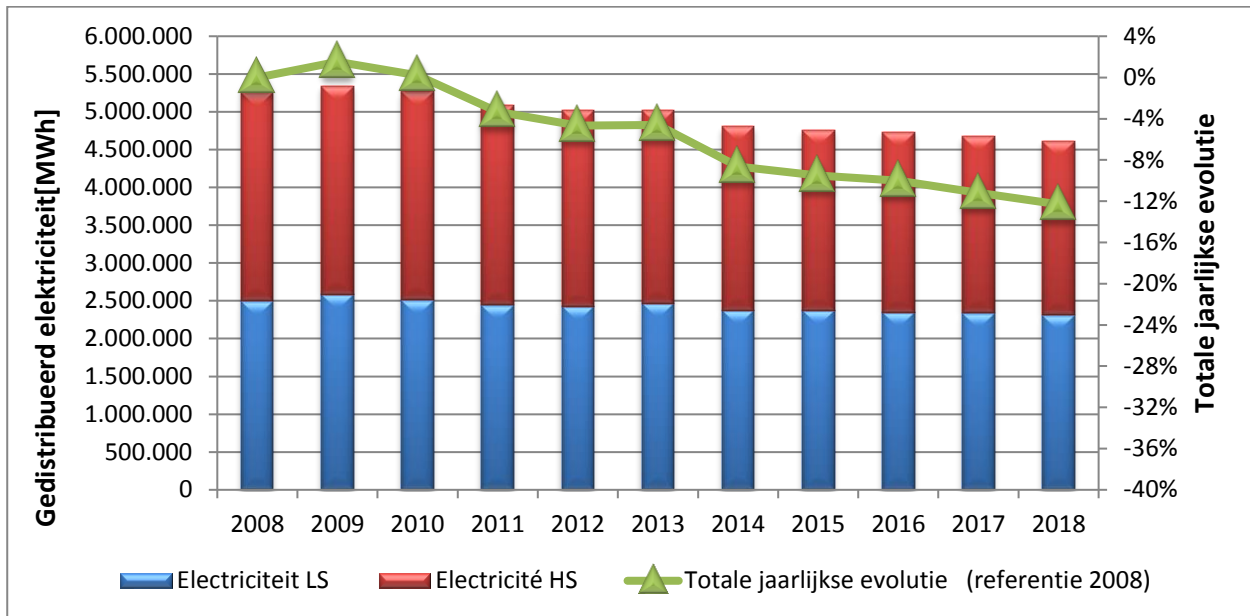
De totale lengte van het gewestelijke transmissienet, 309 km, is relatief beperkt in vergelijking met de lengte van het distributienet die 6424 km bedraagt (4201 km aan LS-kabels en 2223 km aan MS-kabels).

Gezien het stedelijke karakter van onze hoofdstad worden de gebruikers van het net, op enkele uitzonderingen na, volledig bevoorrad via ondergrondse kabels (van de totale lengte van het netwerk van 6424 km bestaat slechts 18 km uit elektrische luchtleidingen).

De evolutie van de totale lengte van het elektriciteitsdistributienet is relatief stabiel. Van 2008 tot 2018 is de lengte van de distributienetten immers slechts met 2% gestegen. Wanneer we de evolutie naargelang het spanningsniveau bekijken, stellen we een afname van de MS-netten met 2,4% vast, maar een toename van het LS-net met 4%.

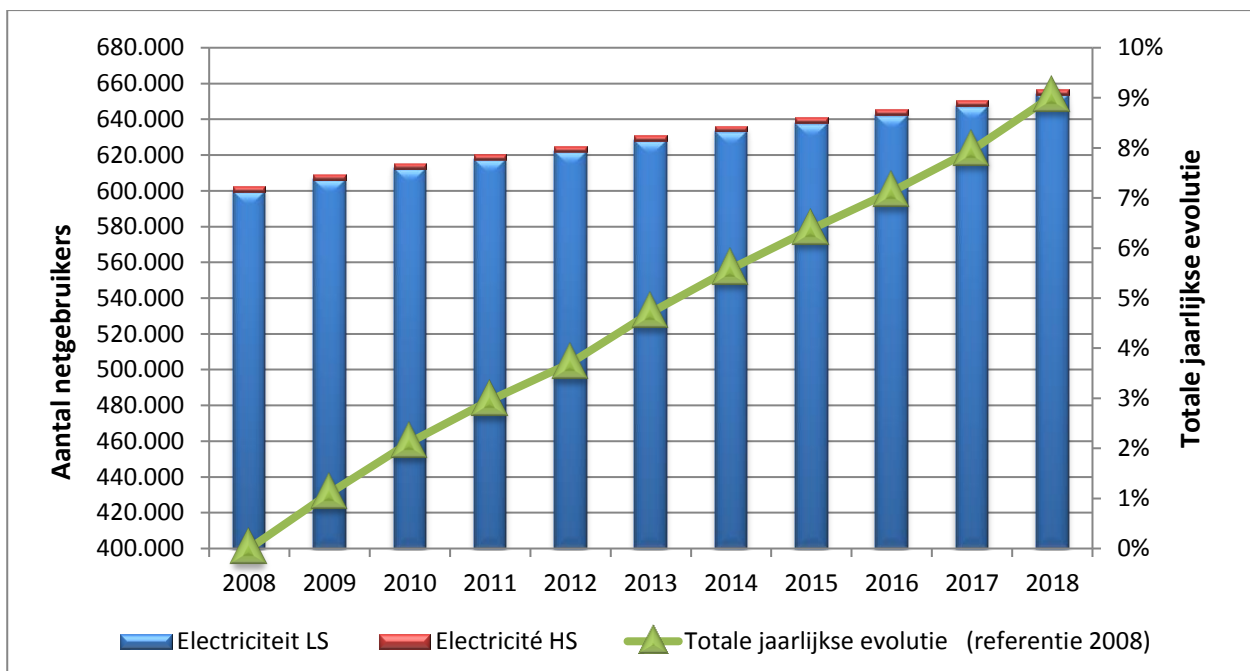
3.1.2 Evolutie van het verbruik op het elektriciteitsdistributienet

BRUGEL stelt al sedert enkele jaren vast dat de door het elektriciteitsdistributienet getransporteerde energie constant afneemt (zie figuur 2). Deze trend wordt ook bevestigd in 2018. We stellen vast dat tussen 2008 en 2018 de hoeveelheid gedistribueerde elektrische energie met 12,3 % daalt, terwijl het aantal aangesloten gebruikers in diezelfde periode met 9 % stijgt (zie figuur 3). Van 2017 tot 2018 is het verbruik eveneens gedaald met 1,25 %. Dit structurele verschijnsel lijkt dus aan te houden en zou te verklaren zijn door de energie-efficiëntiemaatregelen die de netgebruikers invoeren en door het gebruik van energiebesparende technologieën. De relatieve impact van de economische context in Brussel is evenwel moeilijk in te schatten op basis van de informatie waarover BRUGEL beschikt.



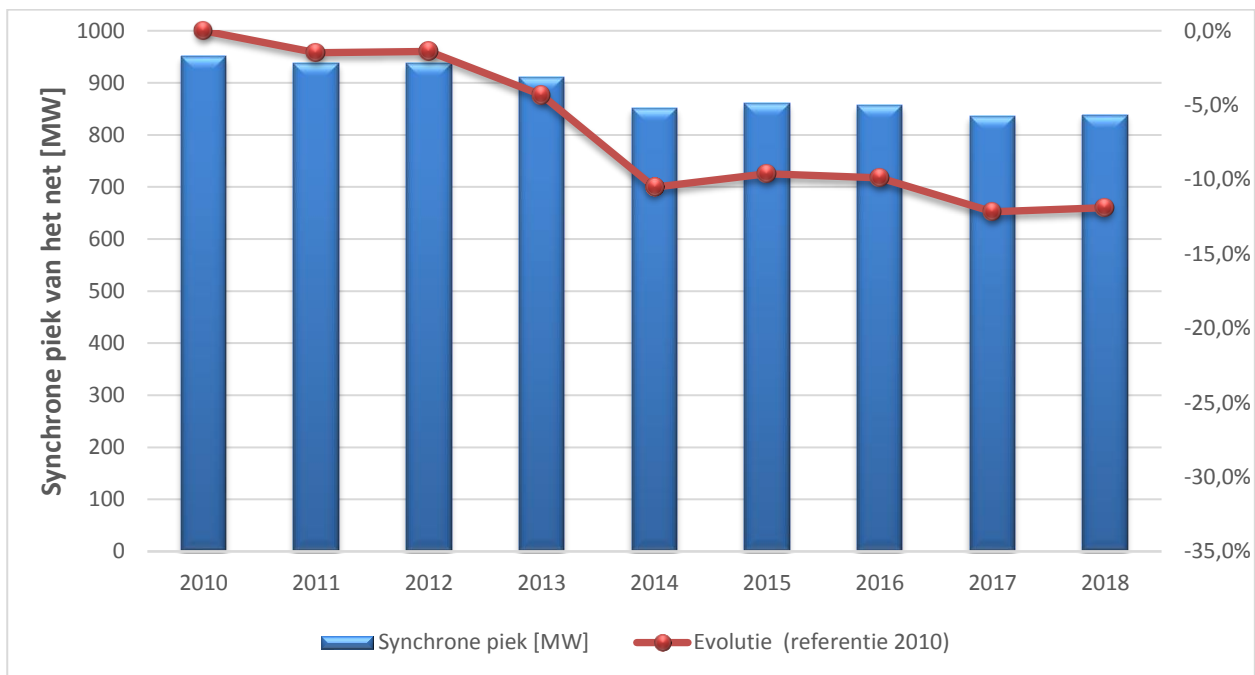
Figuur 2: Evolutie van de gedistribueerde elektriciteit

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



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

Uit de informatie in het voorlopige ontwerp van het investeringsplan van SIBELGA voor de periode 2020-2024, blijkt dat de evolutie van de synchrone piek die op het distributienet wordt geregistreerd in grote lijnen de trend van de verbruiksevolutie volgt.



Figuur 4: Evolutie van de synchrone piek op het elektriciteitsdistributienet

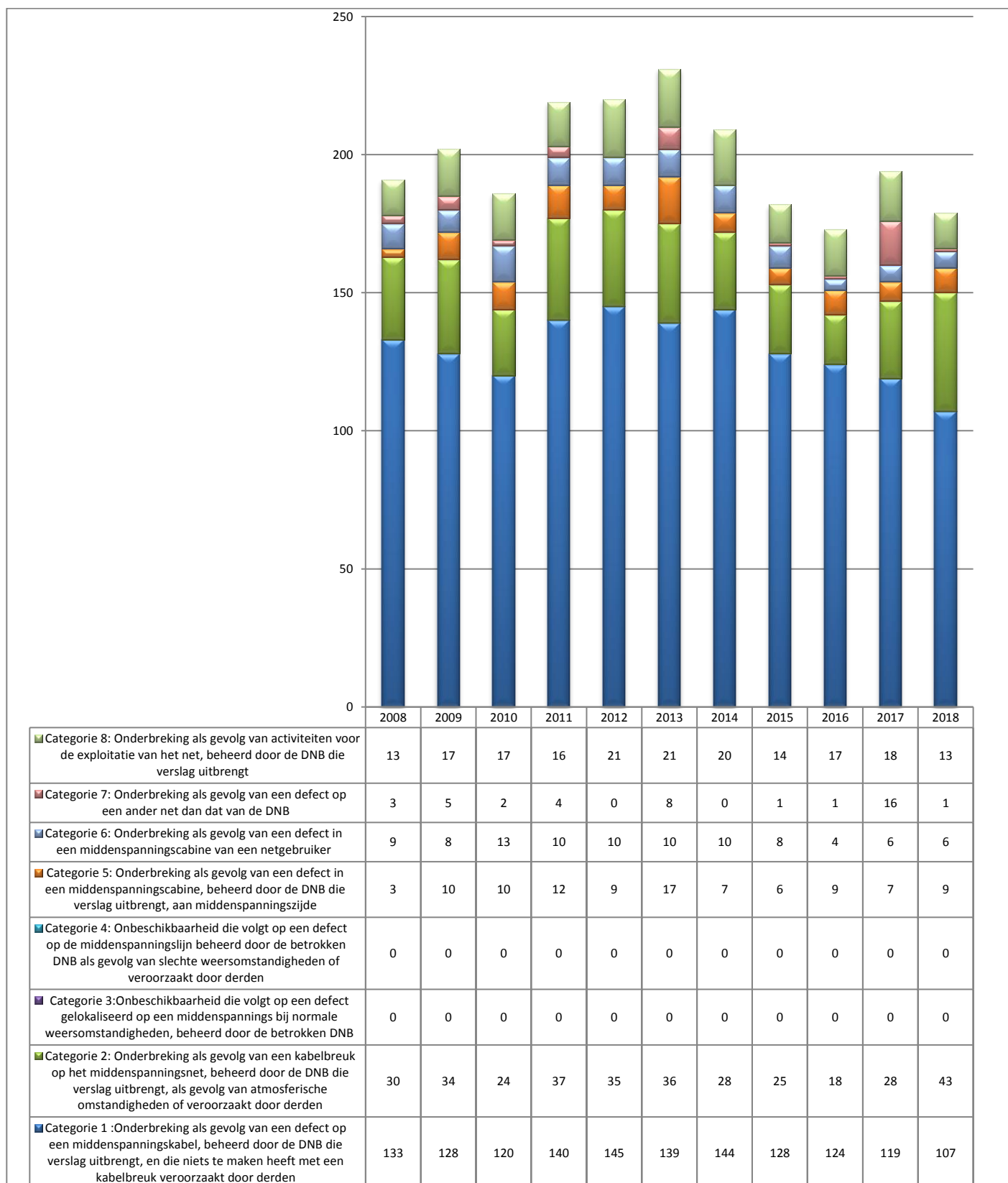
3.1.3 Kwaliteit van de bevoorrading van het elektriciteitsdistributienet

De kwaliteit van de bevoorrading wordt vanuit twee grote invalshoeken geëvalueerd: de continuïteit van de bevoorrading (gekoppeld aan onderbrekingen) en de kwaliteit van de levering (gekoppeld aan de vorm van de spanningsgolf).

3.1.3.1 Kwaliteit van de continuïteit van de bevoorrading

3.1.3.1.1 Indicatoren gekoppeld aan onderbrekingen in het MS-net

De 1^{ste} indicator die wordt gebruikt om de kwaliteit van de continuïteit van de bevoorrading te beoordelen, is het aantal geregistreerde onderbrekingen. Figuur 5 toont de evolutie van het aantal onderbrekingen opgesplitst volgens de oorzaak van de incidenten.



Figuur 5: Evolutie van het aantal onderbrekingen opgesplitst volgens de oorzaak van het incident

Uit figuur 5 blijkt dat het aantal onderbrekingen in de periode 2009-2018 globaal gezien een dalende trend vertoont.

Zo blijkt dat de meeste onderbrekingen (84% van de incidenten in 2018) verband houden met incidenten die zich voordoen op de MS-kabels (categorie 1 en 2):

- 60% van deze incidenten houdt verband met de staat van de MS-kabels (categorie 1) zelf en wordt dus niet veroorzaakt door een externe tussenkomst;
- 24% komt voort uit kabelbreuken die voornamelijk door derden worden veroorzaakt of vanwege atmosferische omstandigheden² (categorie 2).

Zoals figuur 5 laat zien, wordt de afname van het aantal onderbrekingen voornamelijk verklaard door de daling van het aantal onderbrekingen die verband houden met de veroudering van de MS-kabels (categorie 1). Het investeringsbeleid dat de afgelopen jaren door SIBELGA wordt gevoerd, met name wat betreft de vervanging van verouderde kabels, zou zijn vruchten moeten afwerpen, maar er is nog een langere observatieperiode nodig om dergelijke conclusies te kunnen trekken.

Het aantal onderbrekingen in verband met breuken van MS-kabels veroorzaakt door derden of vanwege atmosferische omstandigheden is sinds 3 jaar aan het stijgen. Als deze situatie in de volgende jaren aanhoudt, zal SIBELGA moeten vaststellen welke preventieve maatregelen moeten worden ondernomen om met name het aantal incidenten dat door derden wordt veroorzaakt tijdens wegenwerken te verminderen.

Naast de analyse van het aantal onderbrekingen gebruikt SIBELGA drie andere indicatoren om de continuïteit van de bevoorrading op haar MS-net te evalueren. Deze 3 indicatoren worden bepaald volgens het voorschrift [SYNERGRID C10-14](#).

De drie indicatoren zijn:

- **De onbeschikbaarheid:** ze geeft de jaarlijkse gemiddelde onderbrekingsduur van een MS-/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 herstellingsduur:** 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 dat op het MS-net werd geregistreerd.

Deze indicatoren zijn enerzijds gebaseerd op de onderbrekingen van meer dan drie minuten als gevolg van incidenten op de MS-netten en anderzijds op de onderbrekingen die voor werken waren geprogrammeerd.

² De gegevens die SIBELGA verstrekt, maken het niet mogelijk om een onderscheid te maken tussen onderbrekingen vanwege de tussenkomst van derden of onderbrekingen die door atmosferische omstandigheden worden veroorzaakt

In haar verslag presenteert SIBELGA de resultaten van deze indicatoren voor de geplande en niet-geplande onderbrekingen. Daaruit **blijkt dat sinds de invoering van deze monitoring geen enkele onderbreking op het MS-net is veroorzaakt in het kader van geplande werken van SIBELGA.** De structuur van het net is ontworpen om te voldoen aan het criterium “N-I” en **de gebruikers blijven in dit geval altijd bevoorrad** wanneer een element op het net wordt uitgeschakeld.

Tabel I toont de evolutie van deze 3 indicatoren van 2009 tot 2018. Deze waarden houden dus uitsluitend verband met **ongeplande onderbrekingen**.

Indicatoren	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Volledige onbeschikbaarheid	0:20:25	0:17:23	0:22:35	0:15:38	0:24:23	0:13:47	0:12:13	0:10:09	0:24:56	0:12:58
Totale onderbrekingsfrequentie	0,4632	0,3471	0,4884	0,4149	0,5303	0,3624	0,3236	0,2948	0,4942	0,2911
Gemiddelde totale onderbrekingsduur	0:44:04	0:50:04	0:46:21	0:37:38	0:45:55	0:38:41	0:37:45	0:34:26	0:50:23	0:44:54

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

Het blijkt dat een netgebruiker die in 2018 verbonden was met het Brusselse distributienet gemiddeld **12 minuten en 58 seconden** geen elektriciteit heeft gehad vanwege een niet-geplande onderbreking op het middenspanningsnet.

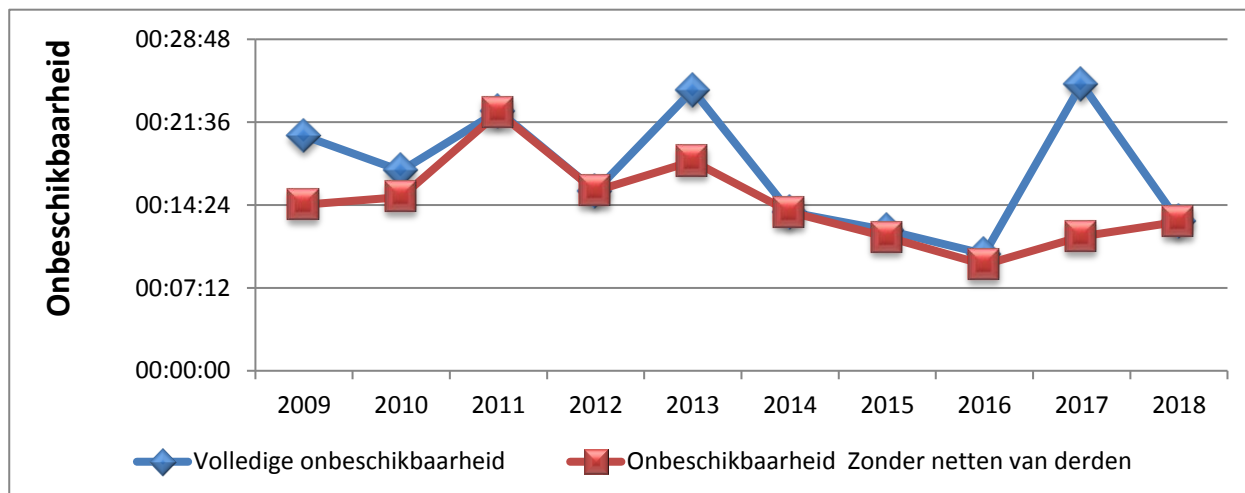
In 2018 duurde het gemiddeld **44 minuten en 54 seconden** voordat SIBELGA de bevoorrading na een niet-geplande onderbreking op het middenspanningsnet kon herstellen.

Tot slot had een gebruiker van het Brusselse distributienet in 2018 gemiddeld **0,29 onderbrekingen** waarvan de oorsprong op het middenspanningsnet lag (wat neerkomt op ongeveer 1 incident elke 3,5 jaar).

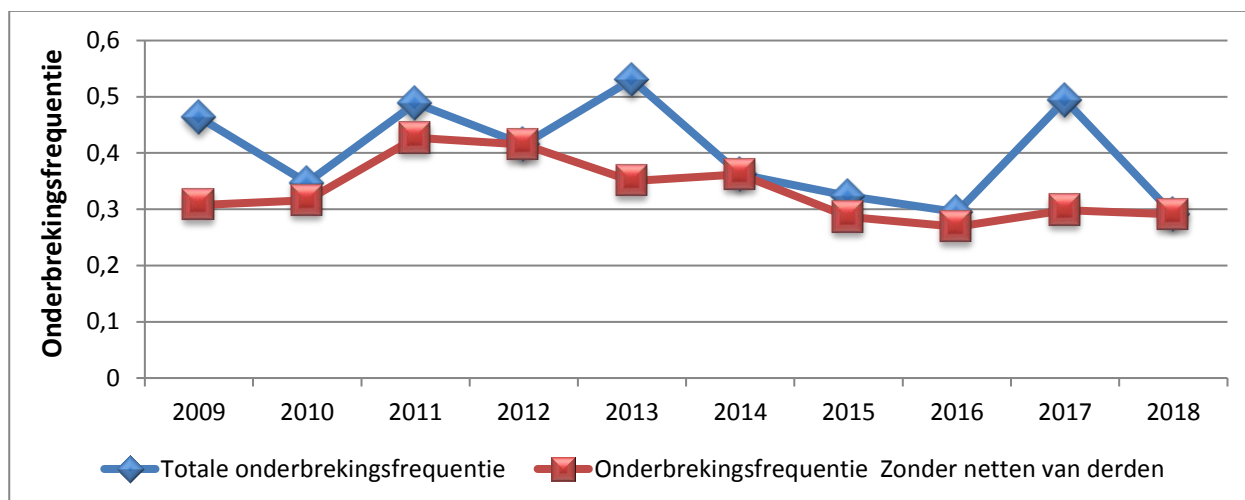
Uit een analyse van de evolutie van deze indicatoren voor de periode 2009-2018 blijkt dat de kwaliteit van de continuïteit van de bevoorrading licht is verbeterd, met uitzondering van de jaren 2011, 2013 en 2017.

We herinneren eraan dat de resultaten in tabel I ‘globale’ resultaten zijn 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 onderbrekingen zijn echter niet te wijten aan het net van SIBELGA, omdat ze verband houden met een incident op het net van een derde (zie categorie 7 in figuur 5); in Brussel vooral dat van de transmissienetbeheerder ELIA. Dat verklaart trouwens de verslechtering van de kwaliteitsindicatoren voor de bevoorrading die werd vastgesteld in 2013 en 2017, jaren die werden gekenmerkt door belangrijke incidenten op het net van ELIA.

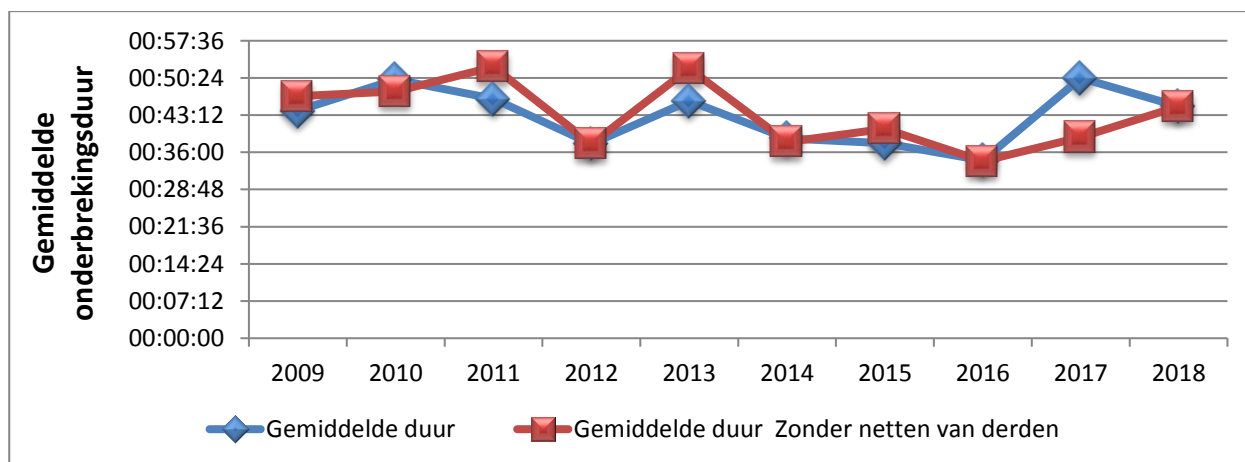
De evolutie van de kwaliteitsindicatoren wordt geïllustreerd in de figuren 6, 7 en 8. Zij geven de evolutie weer van elke indicator met en zonder rekening te houden met onderbrekingen die verband houden met netten van derden (in dit geval het net van ELIA). Uit de analyse van deze figuren blijkt dat de elektriciteitsbevoorrading van de Brusselse DNG's in 2018 geen impact heeft ondervonden van incidenten op het net van ELIA.



Figuur 6: Evolutie van de Onbeschikbaarheid

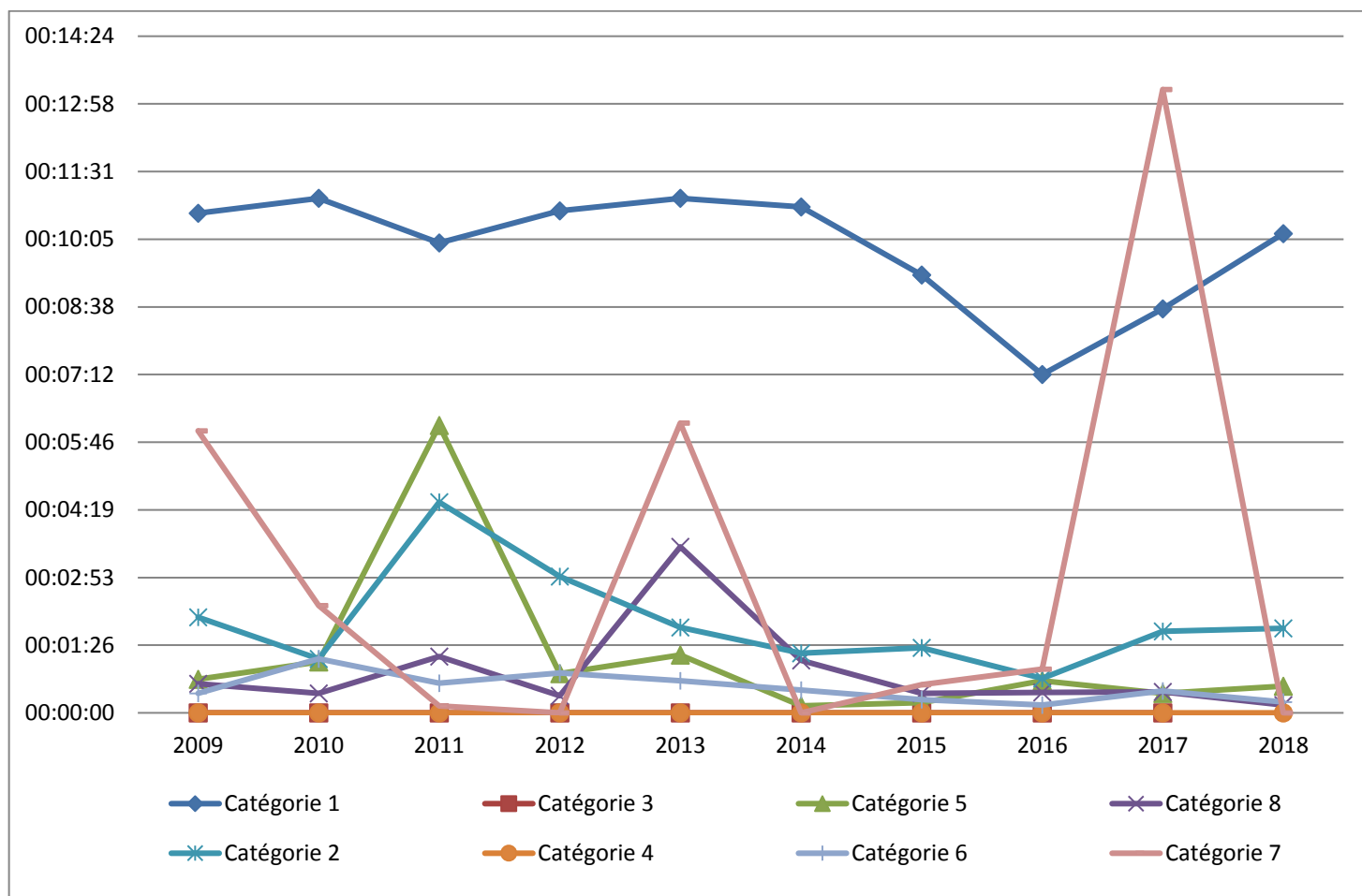


Figuur 7: Evolutie van de frequentie van de onderbreking



Figuur 8: Evolutie van de gemiddelde onderbrekingsduur

Figuur 9 illustreert de evolutie van de onbeschikbaarheid, uitgesplitst volgens de oorzaken van de onderbrekingen (de definitie van de categorieën wordt vermeld in figuur 5).



Figuur 9: Evolutie van de onbeschikbaarheid uitgesplitst volgens de oorzaak van de onderbreking

Op deze manier kan de impact worden vastgesteld van de onderbrekingen op het net van een derde (categorie 7) op de onbeschikbaarheidsindicator.

Overigens blijkt dat ondanks de vermindering van het aantal onderbrekingen vanwege defecten aan MS-kabels (zie categorie 1 van figuur 5), de onbeschikbaarheid van deze categorie in de afgelopen 3 jaar is toegenomen. De tijdsduur voor het herstel van de bevoorrading voor dit soort onderbrekingen is dus langer geweest dan in de voorgaande jaren.

Uit de analyse van de indicatoren van de 10 laatste jaren blijkt dat het beheer van het net door SIBELGA de neiging heeft de kwaliteit van de continuïteit van de bevoorrading van de Brusselse DNG te stabiliseren en zelfs lichtjes te verbeteren.

Om de opvolging van de kwaliteit van de bevoorrading te verbeteren, vraagt BRUGEL tot slot aan SIBELGA om in de bijlagen van het verslag over de kwaliteit van de dienstverlening, waarin de resultaten van commentaar worden voorzien, aan te geven welke maatregelen de netbeheerder heeft genomen om de kwaliteit van de continuïteit van de bevoorrading van de netgebruikers te verbeteren.

3.1.3.1.2 Indicatoren voor het LS-net

De informatie over de kwaliteitsindicatoren voor de bevoorrading van het LS-net wordt historisch door SIBELGA meegedeeld in haar investeringsplannen. Het zou echter logischer zijn dat SIBELGA deze informatie ook in haar verslag over de kwaliteit van de diensten zou voorstellen.

De resultaten voor de kwaliteitsindicatoren van het LS-net voor het jaar 2018 zullen door BRUGEL worden geanalyseerd en becommentarieerd in haar volgende advies over het investeringsplan van de DNB voor de periode 2020-2024, dat eind 2019 zal worden gepubliceerd.

BRUGEL vraagt niettemin aan SIBELGA om de informatie over de bevoorradingsindicatoren vanaf het volgende boekjaar voor te stellen in het verslag over de kwaliteit van de dienstverlening. De evolutie van deze indicatoren en de maatregelen die zijn genomen om de bevoorradingskwaliteit te verbeteren, moeten eveneens worden gepreciseerd in de bijlagen van het verslag.

3.1.3.2 Kwaliteit van de elektriciteitslevering

De kwaliteit van de door de DNB geleverde spanning wordt op dit moment beoordeeld door de analyse van het aantal vragen om informatie of het aantal klachten dat van de DNG's werd ontvangen. 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 klagende gebruiker 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 tussen 2017 en 2018 licht gestegen. Hoewel SIBELGA in 2018 geen enkele klacht heeft ontvangen over MS (tegenover 5 in 2017), is het aantal klachten dat betrekking heeft op LS gestegen (59 in 2018 tegenover 50 in 2017). Van de 59 ontvangen klachten werden er slechts 3 als gerechtvaardigd beschouwd.

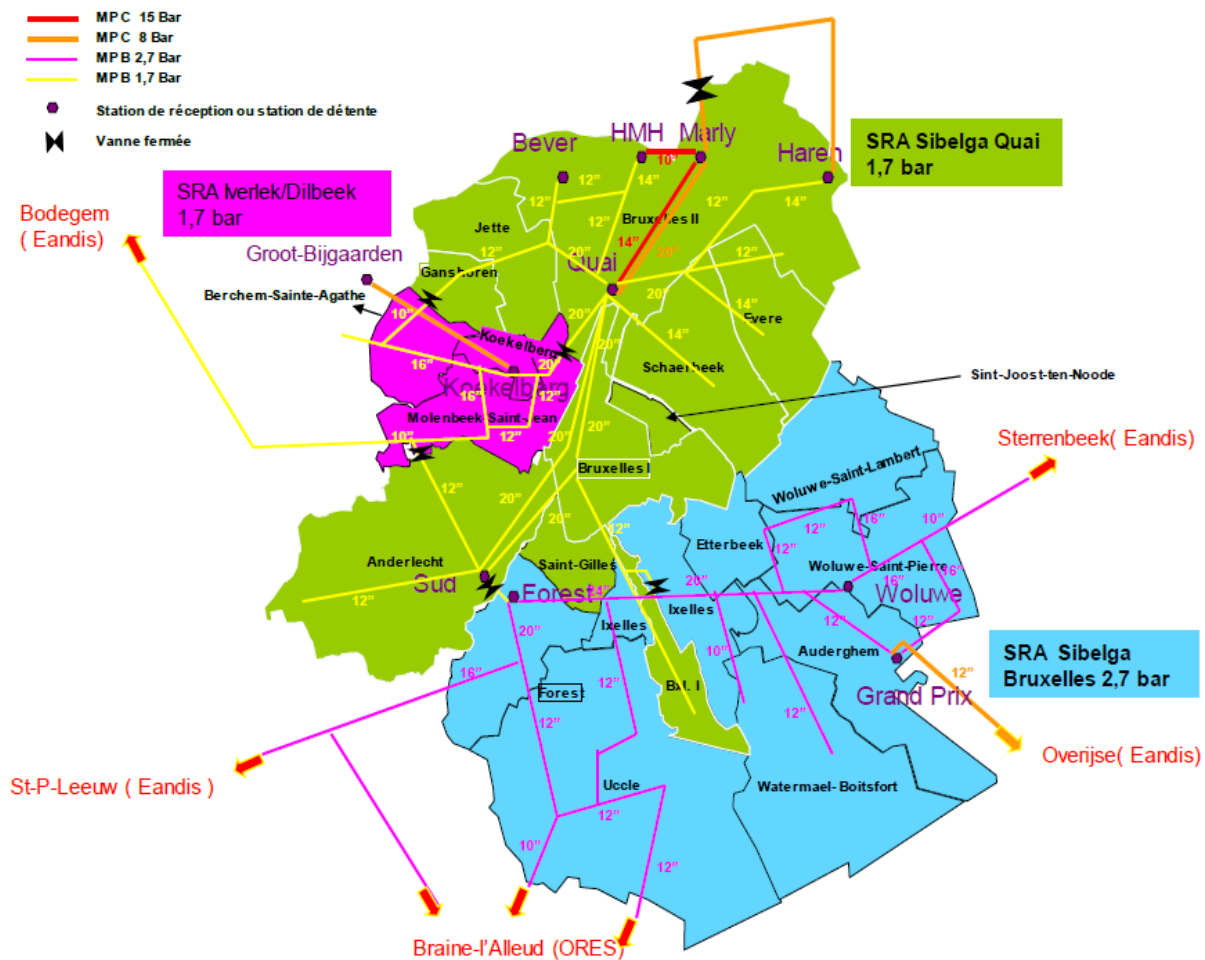
Het verband tussen het aantal ontvangen klachten en het aantal DNG's van SIBELGA is bijzonder gering. Het gebruik van het aantal ontvangen klachten als enige analysecriterium voor de kwaliteit van de levering kan echter niet als betrouwbaar worden beschouwd. In dit verband zal er moeten worden nagedacht over het vaststellen van andere geschikte middelen waarmee de kwaliteit van de levering aan de DNG's kan worden geëvalueerd (gebruikers van de gegevens van de spanningsregistratietoestellen die op het net zijn geïnstalleerd, gegevens van de slimme MS/LS-cabines of van de slimme meters).

Om de follow-up van de kwaliteit van de bevoorrading te verbeteren, vraagt BRUGEL tot slot aan SIBELGA om in de bijlagen van het verslag over de kwaliteit van de dienstverlening, waarin de resultaten van commentaar worden voorzien, aan te geven welke maatregelen de netbeheerder heeft genomen om de leveringskwaliteit aan de netgebruikers te verbeteren.

3.2 Kwaliteit van de bevoorrading van het gasnet

3.2.1 De structuur van het gasnet

Het aan de Brusselse DNG's gedistribueerde aardgas is afkomstig uit gasbellen in de Nederlandse provincie Groningen. Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wordt bevoorrad 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.



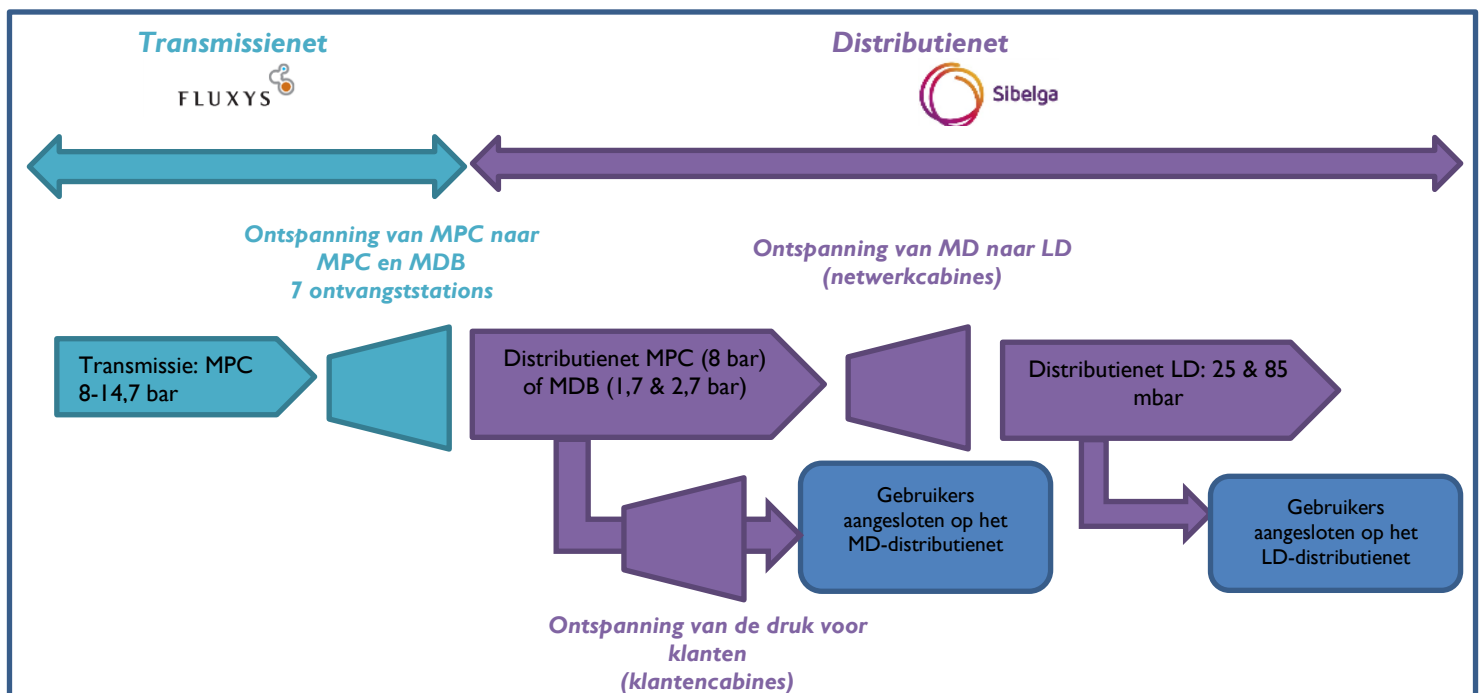
Figuur 10: Weergave van de GOS

Zoals figuur 11 hierna toont, wordt bij het verlaten van de ontvangst- en ontspanningsstations de druk van het gas verlaagd tot middendruk van het type B (MDB 1,7 of 2,7 bar). Dit distributienet bevoorradt enkele grootverbruikers, maar de meeste netgebruikers worden bevoorrad via het lagedruknet (LD). De druk van het gas wordt in de netcabines verlaagd tot 25 (meestal) of 85 mbar.

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

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 11: Schema van de gasbevoorrading van het BHG

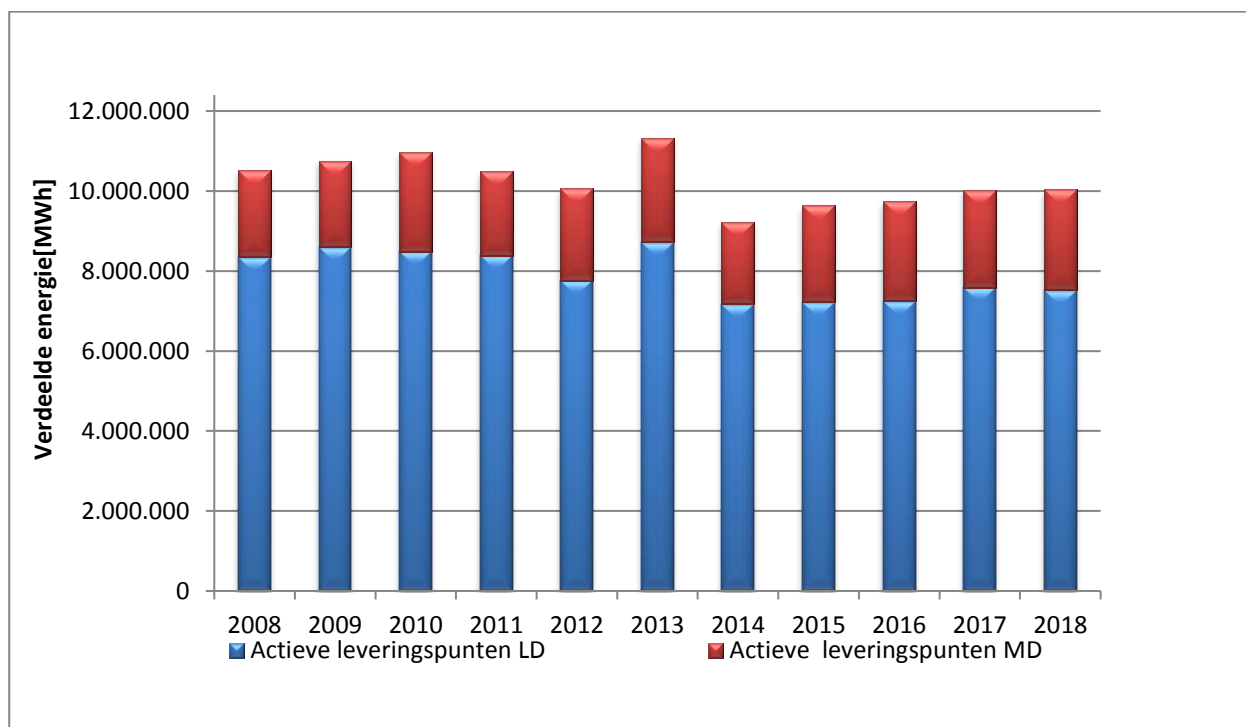
3.2.2 Evolutie van het verbruik op het gasnet

De vaststelling uit de analyse van de evolutie van het elektriciteitsverbruik (dat sinds 10 jaar constant afneemt) is minder evident dan de vaststelling uit de analyse van het gasverbruik, waar over dezelfde periode schommelingen in het verbruik worden waargenomen (zie figuur 12).

Het gasverbruik is voornamelijk afhankelijk van de weersomstandigheden, omdat bijna 80% van het verbruik samenhangt met het gebruik van de verwarming. Het gasverbruik volgt over het algemeen de evolutie van de graaddagen⁴.

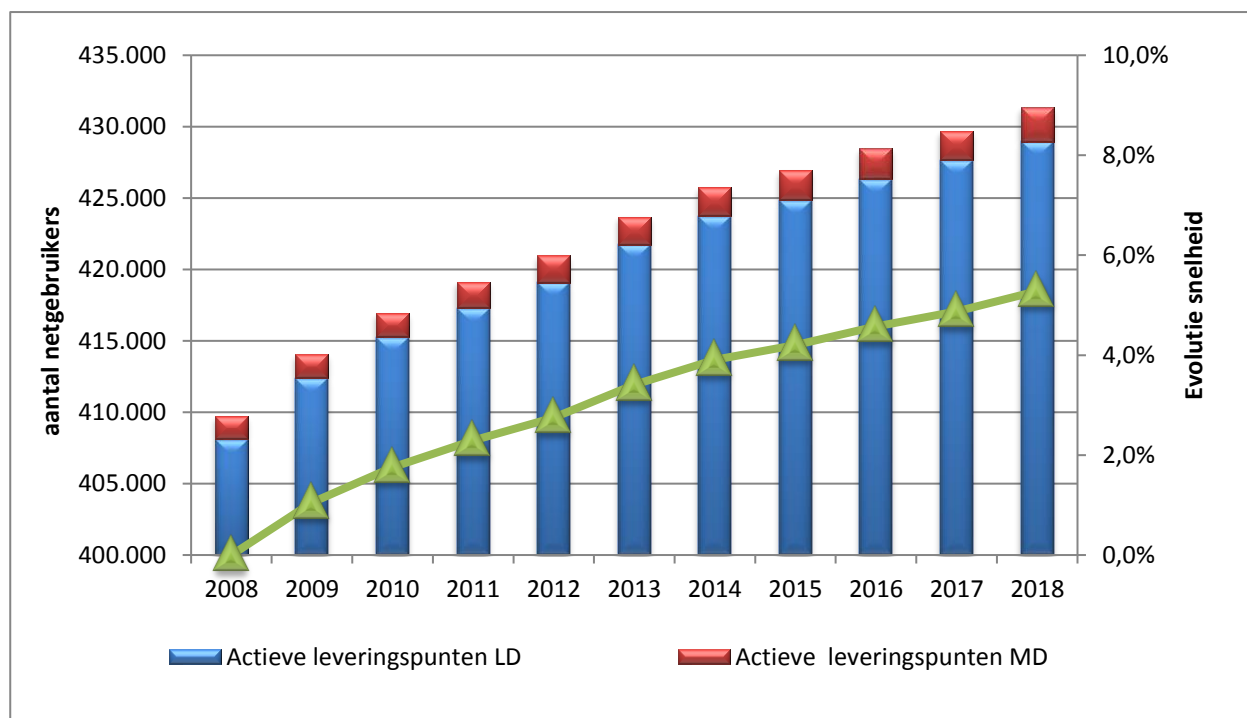
Sinds 2014 (een jaar met bijzonder zachte weersomstandigheden) stellen we een licht stijgende verbruikstrend vast. Van 2014 tot 2017 is het gasverbruik immers met 8,5% gestegen.

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 12: Evolutie van het gedistribueerde gas

Het aantal netgebruikers stijgt voortdurend (+ 5,3 % tussen 2008 en 2018).



Figuur 13: Evolutie van het aantal gasgebruikers (actieve leveringspunten)

3.2.3 Kwaliteit van de bevoorrading van het gasdistributienet

3.2.3.1 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 om de werken uit te voeren 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 de 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 4 jaar is opgenomen in tabel 2.

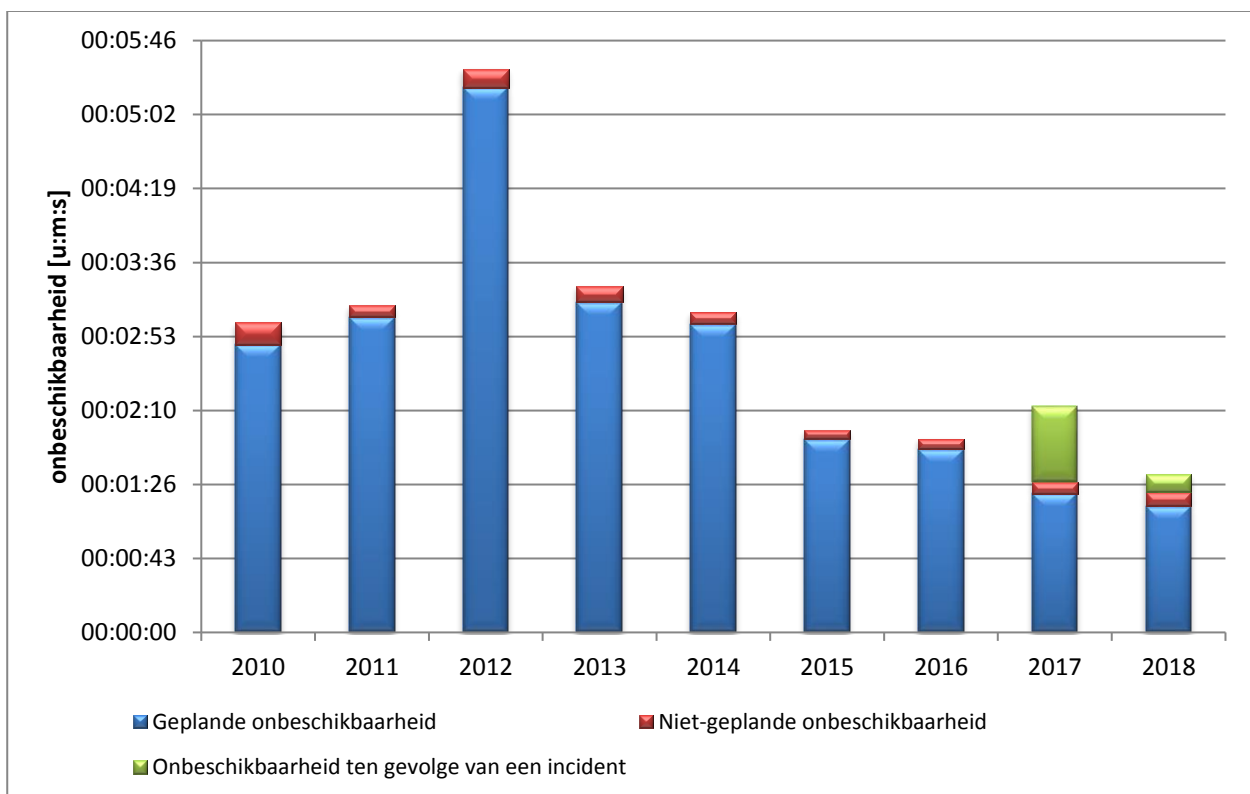
	2015	2016	2017	2018
Geplande gemiddelde onbeschikbaarheid	0:01:53	0:01:47	0:01:21	0:01:14
Ongeplande gemiddelde onbeschikbaarheid	0:00:05	0:00:06	0:00:07	0:00:08
Gemiddelde onbeschikbaarheid na een incident	0:00:00	0:00:00	0:00:44	0:00:10
Totaal	0:01:58	0:01:53	0:02:12	0:01:32

Tabel 2: Evolutie van de indicatoren voor onbeschikbaarheid per klant op de MDB- en LD-netten

Uit de tabel blijkt dat de totale gemiddelde onbeschikbaarheid voor het jaar 2018 verminderd is ten opzichte van 2017. We herinneren er echter aan dat de verzakking van het wegdek van de Leuvensesteenweg in de gemeente Sint-Joost in 2017 heeft geleid tot de dagenlange evacuatie van de

bewoners van 8 huizen wegens een probleem met de stabiliteit van de ondergrond. Om diezelfde redenen moest de gasbevoorrading van deze woningen fysiek afgesneden worden van het net.

Het jaar 2018 werd eveneens gekenmerkt door een incident dat leidde tot de afsluiting van de gastoevoer van 114 toegangspunten van een gebouw gedurende 10u00. Dit incident hield verband met een lek van de wateraansluiting van het gebouw in combinatie met een probleem met de afdichting van de gasaansluiting van het gebouw. Dit soort incidenten is evenwel relatief zeldzaam, zoals figuur 14 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 14: Evolutie van de onbeschikbaarheidsindicatoren

Als we geen rekening houden met de onbeschikbaarheid als gevolg van de incidenten van de afgelopen twee jaar, 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 die is aangesloten op het gasnet relatief beperkt is en zeker minder beperkt dan die van een DNG verbonden met het elektriciteitsnet. Aangezien de onderbrekingen voornamelijk gepland zijn, wordt de DNG bovendien gewaarschuwd door SIBELGA, zodat de hinder minder groot is.

3.2.3.2 Kwaliteit van de gaslevering

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.

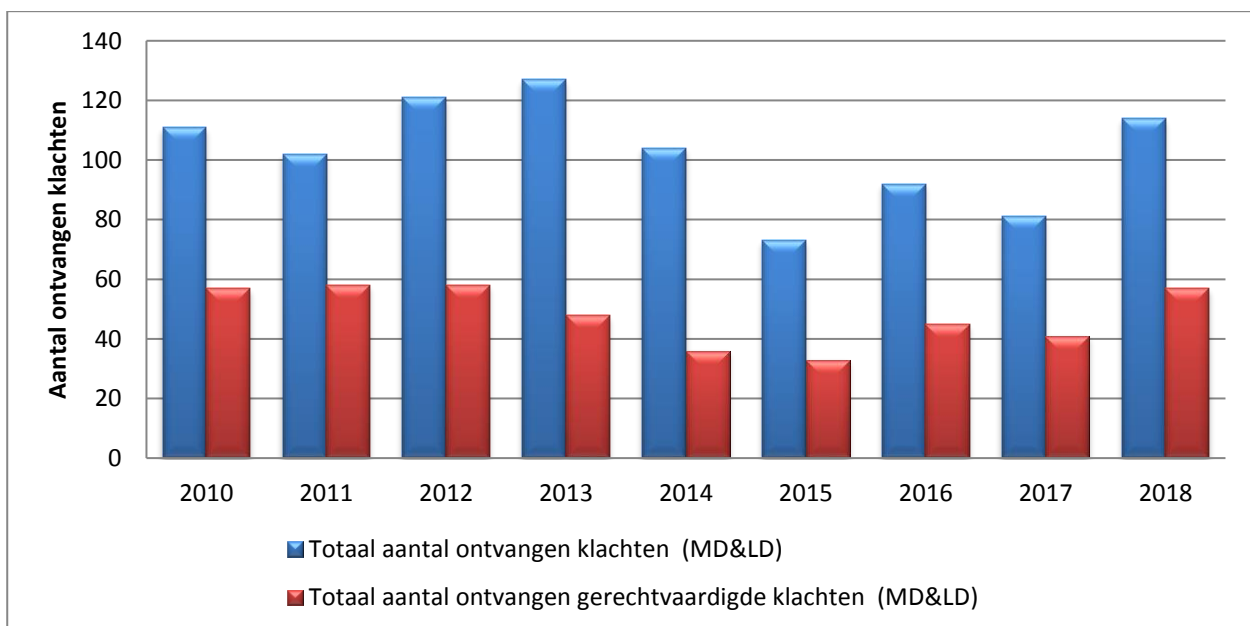
Voor de MD-netten worden de drukniveaus op 9 locaties op afstand gemeten, naast de metingen die in de ontvangstations en via 39 drukregistratietoestellen op het net worden uitgevoerd.

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 2018 ontving SIBELGA 114 oproepen van klanten over drukproblemen op het net. Volgens SIBELGA was 50% van deze interventieaanvragen gegrond.

Het aantal ontvangen en gegronde klachten is gestegen vergeleken met de voorgaande jaren. In haar verslag geeft SIBELGA geen uitleg over deze stijging.

Figuur 15 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 15: Evolutie van het aantal meldingen van problemen met de kwaliteit van de gaslevering

Net als bij de evaluatie van de kwaliteit van de elektriciteitslevering, blijkt dat het verband tussen het aantal ontvangen klachten door SIBELGA betreffende de kwaliteit van de gaslevering en het aantal DNG's zeer gering is. Het gebruik van het aantal ontvangen klachten als enige analysecriterium voor de kwaliteit van de levering kan echter niet als betrouwbaar worden beschouwd. In dit verband zal er moeten worden nagedacht over het vaststellen van andere geschikte middelen waarmee de kwaliteit van de levering aan de DNG's kan worden geëvalueerd (gebruikers van de gegevens van de drukregistratietoestellen die op het net zijn geïnstalleerd ...).

4 Kwaliteit van de dienstverlening aan de netgebruikers

4.1 Naleving van de termijnen

Een van de criteria voor de evaluatie van de dienstverlening aan de DNG's betreft de naleving van de termijnen voor de uitvoering van werken die worden voorgeschreven door de technische reglementen elektriciteit en gas of contractueel zijn vastgelegd⁵.

In haar verslagen over de kwaliteit van de dienstverlening van de elektriciteits- en gasnetten vermeldt SIBELGA het aantal ontvangen en gegronde klachten op basis van de verschillende soorten werkzaamheden. Voor elk van deze werken moet SIBELGA zich houden aan de verschillende termijnen die zijn vastgesteld door de technische reglementen (termijn voor de kennisgeving over de volledigheid, termijn voor het uitvoeren van een onderzoek, termijn voor het aanbieden van een contract, termijnen voor de uitvoering van de werken).

De figuren 16 en 17 tonen voor 2018 het aantal klachten dat door SIBELGA is ontvangen over de naleving van de termijnen voor de werkzaamheden en operaties uitgevoerd op de elektriciteits- en gasnetten.

	Aantal ontvangen klachten	Aantal gerechtvaardigde klachten
Procedure voor aansluiting op de middenspanning (met onderzoek)	0	0
Procedure voor aansluiting op de laagspanning	4	0
Procedure voor tijdelijke aansluiting	0	0
Op tijd beginnen met reparatiewerken	1	0
Toegang tot het distributienet met het oog op geplande werken	3	0
Toegang tot het distributienet met het oog op niet-geplande werken	2	0
Het verhelpen van storingen in een meetinrichting	1	0
Totaal	11	0

Figuur 16: klachten in verband met de naleving van de termijnen voor werkzaamheden aan het elektriciteitsnet – jaar 2018

Voor de werken aan het elektriciteitsnet blijkt dat SIBELGA in 2018 slechts 11 klachten heeft ontvangen. Geen van deze klachten werd als gerechtvaardigd beoordeeld. Gelet op bijvoorbeeld het aantal ontvangen aansluitingsaanvragen (2265) en het aantal uitgevoerde aansluitingen (474) is het aantal ontvangen klachten dus extreem klein.

⁵ In het geval van bijvoorbeeld een aansluiting op de MS wordt de uitvoeringstermijn van de aansluiting volgens een contract bepaald.

	Aantal ontvangen klachten	Aantal gerechtvaardigde klachten
procedure voor standaardaansluiting	0	0
procedure voor niet-standaardaansluiting met onderzoek	0	0
Toegang tot het distributienet met het oog op geplande werken	0	0
Toegang tot het distributienet met het oog op niet-geplande werken	0	0
Het verhelpen van storingen in een meetinrichting	0	0
Correctie van significante fouten in de nauwkeurigheid van de meetinrichtingen	1	1
Totaal	1	1

Figuur 17: klachten in verband met het naleven van de termijnen voor werkzaamheden aan het gasnet – jaar 2018

Net als bij de uitgevoerde werken voor elektriciteit (figuur 16) op verzoek van de DNG's, is het aantal ontvangen klachten voor het niet-naleven van de termijnen door SIBELGA voor de gaswerken onbeduidend; er werd slechts één enkele ontvangen en gerechtvaardigde klacht geregistreerd.

BRUGEL meent niettemin dat de kwaliteit van de dienstverlening aan de DNG's betreffende de naleving van de termijnen niet alleen kan worden beoordeeld op basis van het aantal ontvangen klachten. Het is namelijk niet zeker dat DNG's die een aanvraag voor werken indienen, worden geïnformeerd over het feit dat de distributienetbeheerder zich aan wettelijke of contractuele termijnen dient te houden.

BRUGEL acht het van vitaal belang dat SIBELGA in haar verslag andere indicatoren levert dan het aantal ontvangen en gegronde klachten. **Om de kwaliteit van de dienstverlening van SIBELGA ten aanzien van de reglementaire bepalingen te kunnen beoordelen, moet BRUGEL immers nauwkeurigere informatie verkrijgen over het aantal binnen en buiten de wettelijke termijnen uitgevoerde operaties.**

Dit is des te belangrijker aangezien de mechanismen voor de schadevergoedingsregelingen, voorzien door de elektriciteits- en gasordonnanties (zie hoofdstuk 5 van het huidige advies), recht geven, in bepaalde omstandigheden, op een schadevergoeding voor de netgebruiker die als gevolg van een laattijdige aansluiting geen elektriciteit of gas krijgt geleverd.

BRUGEL vraagt daarom aan SIBELGA om aan BRUGEL het aantal binnen en buiten de wettelijke termijnen uitgevoerde operaties of werken te bezorgen. Deze informatie zal moeten worden gepresenteerd in de verslagen over de kwaliteit van de dienstverlening die voor 31 maart 2020 zullen worden bezorgd.

4.2 Tevredenheid van de netgebruikers

In haar jaarverslag voor het jaar 2017 meldt SIBELGA dat ze de tevredenheidsenquêtes voor gebruikers van haar net heeft geharmoniseerd en uitgebreid. De enquêtes worden gehouden tijdens jaarlijkse campagnes of na elke afsluiting van een dossier. Ze stellen SIBELGA in staat om verbeteringsprojecten vast te stellen en uit te voeren.

Zo presenteert SIBELGA in haar jaarverslag de resultaten van enquêtes over de uitvoering van werken of operaties, zoals eenvoudige werken aan de meter, de opening van meters ...

De resultaten van deze enquêtes worden momenteel niet formeel aan BRUGEL meegedeeld. De enige informatie die BRUGEL ontvangt over de tevredenheidsenquêtes die door SIBELGA worden uitgevoerd betreft:

- informatie over de leveranciers in het kader van het verslag over de niet-discriminerende praktijken;
- informatie over de gemeenten in het kader van het verslag over de openbare dienststopdrachten van SIBELGA (in dit geval voor de openbare verlichting)

Het verkrijgen van deze informatie is echter belangrijk in het kader van de evaluatie van het gevoel van de netgebruikers over de door SIBELGA geleverde diensten. Met behulp van de resultaten van deze enquêtes kunnen ook de punten worden vastgesteld die de distributienetbeheerder moet verbeteren.

De resultaten van de tevredenheidsenquêtes van de netgebruikers zouden aan BRUGEL moeten worden meegedeeld in het kader van de verslagen over de kwaliteit van de diensten die elk jaar op 31 maart worden bezorgd. BRUGEL vraagt daarom aan SIBELGA om een rapportmodel voor te stellen dat de modaliteiten bevat voor de implementatie van tevredenheidsenquêtes, van hun resultaten en van de maatregelen die eruit voortvloeien.

4.3 Informatie aan de netgebruikers

BRUGEL meent dat het communicatiebeleid van SIBELGA ten opzichte van de gebruikers van haar netten een belangrijk element is waarmee rekening moet worden gehouden in de evaluatie van de kwaliteit van de dienstverlening.

In geval van onderbreking van de bevoorrading is het bijvoorbeeld belangrijk dat informatie over de ontwikkeling van de situatie aan de netgebruikers wordt meegedeeld.

In dit verband heeft SIBELGA een platform⁶ opgezet op haar website dat de DNG's een overzicht geeft van het totale aantal lopende storingen op het elektriciteitsnet. De informatie betreft de gemeente waar de storing zich voordoet, de getroffen straat/straten, het tijdstip van vaststelling van de storing, het geschatte tijdstip van het herstel van de bevoorrading en de evolutie van het percentage van gebruikers dat weer stroom heeft.

In geval van storingen op haar net deelt SIBELGA deze informatie ook op de sociale netwerken mee.

BRUGEL meent dat dit informatieplatform eveneens gebruikt zou moeten worden om de netgebruikers te informeren in geval van onderbrekingen van de stroomvoorziening in het kader van geplande werken. De gebruikers zouden zo een overzicht hebben van het totaal aantal straten dat geen stroom meer krijgt,

⁶ <https://www.sibelga.be/nl/aansluitingen-en-meters/elektriciteitspannes/actuele-pannes>

ongeacht de oorzaak van de onderbreking (gepland of niet-gepland), naar het voorbeeld van de platformen van de distributienetbeheerders Fluvius en Ores.

Het lijkt erop dat het historisch overzicht van de storingen van het elektriciteit op het platform van SIBELGA beschikbaar is voor een periode van ongeveer een maand. In gevallen van onderbrekingen van meer dan 6 uur kan een netgebruiker echter een verzoek om schadevergoeding indienen gedurende een periode van maximaal twee maanden na het optreden van het incident⁷ (zie hoofdstuk 5). **BRUGEL is daarom van mening dat SIBELGA de DNG's een overzicht ter beschikking moet stellen met informatie over de storingen die zich in de voorgaande 2 maanden hebben voorgedaan.**

Meer algemeen meent BRUGEL dat het relevant zou zijn om een hele reeks gegevens die SIBELGA bezit te publiceren in de vorm van Open Data en ter beschikking te stellen aan de verschillende actoren van het energielandschap. Men zou bepaalde informatie zeker kunnen delen in het kader van projecten of studies die enigszins kunnen bijdragen aan de realisatie van de energietransitie.

Dit type initiatief sluit overigens geheel aan op het "Smart City"-beleid dat wordt gesteund door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

⁷ De periode is uitgebreid naar twee maanden na de wijziging van artikel 32bis van de elektriciteitsordonnantie van 23 juli 2018

5 Beheer van de schadevergoedingen

Elk jaar moet de distributienetbeheerder aan BRUGEL een verslag bezorgen over de behandelde aanvragen van schadevergoedingen in het vorige kalenderjaar. Dit verslag voor het jaar 2018 is op 29 maart 2019 per mail naar BRUGEL gestuurd en is op 2 april 2019 schriftelijk ontvangen. De belangrijkste resultaten van dit verslag worden hieronder besproken.

De volgende tabel toont het aantal aanvragen voor schadevergoeding voor onderbrekingen van de elektriciteitslevering:

Elektriciteit	Aard van de onderbreking	Totaal aantal aanvragen (212)	Gegronde aanvragen	Ongegronde aanvragen
Artikel 32 <i>bis</i>	Ongeplande onderbreking van meer dan 6 u	94	72	22
Artikel 32 <i>ter</i>	Afwezigheid van levering als gevolg van een administratieve fout	12	4	8
Artikel 32 <i>quater</i>	Afwezigheid van levering als gevolg van een laattijdige aansluiting	2	0	2
Artikel 32 <i>quinquies</i>	Schade geleden door een onderbreking, non-conformiteit of onregelmatigheid door een fout van de DNB	104	15	89

Van de aanvragen die niet gegrond zijn verklaard, werden er 3 ingediend buiten de termijn en in 15 gevallen werd de aansprakelijkheid van een derde in het geding gebracht. Wat de overige 96 aanvragen betreft, bevat het verslag geen enkel element dat het mogelijk maakt om de redenen voor de afwijzing van de aanvraag te kennen.

De volgende tabel toont het aantal aanvragen voor schadevergoeding voor onderbrekingen van de gaslevering:

Gas	Aard van de onderbreking	Totaal van de aanvragen (9)	Gegronde aanvragen	Ongegronde aanvragen
Artikel 24 <i>bis</i>	Afwezigheid van levering als gevolg van een administratieve fout	5	1	4
Artikel 24 <i>ter</i>	Afwezigheid van levering als gevolg van een laattijdige aansluiting	0	0	0
Artikel 24 <i>quater</i>	Schade geleden door een onderbreking, non-conformiteit of onregelmatigheid door een fout van de DNB	4	3	1

Onder de aanvragen die niet-gegrond zijn verklaard, was er één aanvraag waarin de aansprakelijkheid van een derde ter discussie werd gesteld. Het verslag bevat geen element dat het mogelijk maakt om de redenen te kennen voor de afwijzing van de 4 overige aanvragen.

Wat betreft de betaalde schadevergoedingsbedragen heeft SIBELGA in 2017 een som uitgekeerd van 47.241,16 €, terwijl in 2018 dat bedrag 23.759,79 € bedroeg.

Het aantal verzoeken om schadevergoeding en de verhouding tussen gegronde en niet-gegronde verzoeken zijn voor de jaren 2017 en 2018 vergelijkbaar, met als enige uitzondering de verzoeken die zijn ingediend op grond van artikel 32bis van de elektriciteitsordonnantie betreffende onderbrekingen van meer dan 6u. In 2017 bedroeg het aantal ingediende verzoeken 326 terwijl het in 2018 om 94 verzoeken gaat. Dit aanzienlijke verschil wordt verklaard door de onderbreking van de elektriciteitsvoorziening op 10 februari 2017 in de gemeente Laken, die heeft geleid tot de indiening van talrijke verzoeken om schadevergoeding vanwege de publiciteit die Brugel aan deze onderbreking van de elektriciteitsvoorziening heeft gegeven. Het relatief geringe aantal door SIBELGA ontvangen en toegekende schadevergoedingen heeft BRUGEL aangezet om na te denken over het optimale karakter voor de toepassing van de schadevergoedingsregeling. Uit de voorlopige analyse van deze regeling is gebleken dat ze op meerdere punten moet worden verbeterd, met name:

- **aangaande de verplichting tot motivering van SIBELGA:**

- SIBELGA wordt verzocht om elk verzoek om schadevergoeding dat onontvankelijk of niet-gegrond wordt verklaard naar behoren te motiveren. Deze motivering zal in eerste instantie worden geconcretiseerd door de verzending van een verklarende brochure op het moment dat de klager het verzoek indient. Op de middellange termijn zal SIBELGA de incidenten die aanleiding geven voor een verzoek om schadevergoeding moeten analyseren in een algemene context van de toestand van het net. Het incident zal met name moeten worden onderzocht ten aanzien van twee elementen:
 - het incident heeft zich voorgedaan op een element van het net dat correct is onderhouden;
 - de netbeheerder heeft alle gepaste maatregelen genomen om de effecten van het incident te beperken.

BRUGEL zal toezien op de invoering van deze criteria en vervolgens op de toepassing ervan.

- Daarnaast zal SIBELGA in het verslag over de schadevergoedingsregeling de redenen dienen aan te geven (behoudens de verantwoordelijkheid van een derde of het overschrijden van de termijn voor het indienen van het verzoek) die de onontvankelijkheid of het niet-gegrond zijn van een verzoek rechtvaardigen;

- **Aangaande de informatieverplichting van Sibelga**

- SIBELGA moet de DNG informeren over zijn recht om schadeloos te worden gesteld in de gevallen die zijn voorzien door de ordonnantie, en dit via verschillende informatiekanaalen. BRUGEL denkt met name aan de kostenramingen voor aansluitingswerkzaamheden. In dit document moet worden vermeld dat de DNG in geval van een te late uitvoering van de werken schadeloos moet worden gesteld.

- De netbeheerder moet de gebruiker van het distributienet eveneens informeren over de mogelijkheid, in geval van afwijzing van zijn verzoek, om dit verzoek in te dienen bij de Geschillendienst van BRUGEL.

In alle beslissingen van afwijzing van het verzoek om schadevergoeding zal SIBELGA schriftelijk melden dat deze mogelijkheid voor de klager openstaat. Deze beroepsmogelijkheid zou eveneens genoemd kunnen worden in het schadevergoedingsformulier van SIBELGA en vermeld kunnen worden op de website van SIBELGA.

- De netbeheerder moet de gebruiker van het distributienet eveneens systematisch informeren over de interne termijnen voor de behandeling van zijn verzoek (termijn voor de beslissing van ontvankelijkheid, voor de beslissing over de grond van de zaak en voor de storting van de toegekende schadevergoeding).

- **Aangaande de verplichting tot transparantie**

- BRUGEL nodigt SIBELGA uit om na te denken over de invoering van oplossingen om de Brusselse bevolking op de hoogte te brengen van het bestaan van de schadevergoedingsregeling.

BRUGEL zal andere vereenvoudigingsmaatregelen nemen. Een van de maatregelen zal bestaan in de herziening van het schadevergoedingsformulier van SIBELGA zodat de gebruiker van het distributienet het gemakkelijker kan begrijpen. Dit werk zal in samenspraak met alle betrokken actoren worden uitgevoerd.

De analyse van het verslag over de schadevergoedingsregeling voor het jaar 2019, die in juni 2020 door BRUGEL zal worden uitgevoerd, zal het mogelijk maken om vast te stellen of de eerder genoemde maatregelen een impact hebben gehad op het aantal verzoeken dat bij SIBELGA of BRUGEL is ingediend.

Daarnaast zal BRUGEL een onderzoek uitvoeren naar de schadevergoedingsregeling in haar geheel, met inbegrip van haar uitvoering door SIBELGA en de leveranciers. Aanbevelingen zullen worden geformuleerd.

6 Niet-discriminerende behandeling van de leveranciers

6.1 Algemeen

Voor het jaar 2018 heeft SIBELGA op 25 april 2019 BRUGEL het verslag⁸ bezorgd over de aangegeven verbintenissen waarmee de netbeheerder SIBELGA garandeert dat elke vorm van discriminerende praktijken wordt uitgesloten, samen met de onderliggende bijlagen⁹.

BRUGEL constateert in het algemeen het beknopte karakter van dit verslag en vraagt aan SIBELGA om het voor het verslag over het jaar 2019 (dat in 2020 aan BRUGEL zal worden bezorgd) uit te breiden met de verschillende aandachtspunten die in de onderstaande paragrafen worden vermeld.

6.2 Opmerking over de algemene context van de genomen maatregelen

In haar rapport legt SIBELGA uit dat de toegang tot het net wordt gereguleerd en beschreven in de standaardcontracten. BRUGEL wil de aandacht van de beheerder vestigen op de veranderende aard van deze contracten. De beheerder moet ervoor zorgen dat alle reglementaire aanpassingen in de eerder getekende contracten worden opgenomen. BRUGEL verzoekt SIBELGA daarom om de actualisering van alle toegangscontracten met de leveranciers te controleren. Daarnaast wil BRUGEL een kopie ontvangen van al deze ondertekende contracten.

6.3 Opmerkingen over de organisatie van de vergaderingen

SIBELGA vermeldt enerzijds in haar verslag dat er vergaderingen met de leveranciers worden gehouden. BRUGEL heeft hier verschillende opmerkingen over:

- **Aangaande de plenaire vergaderingen:**
 - BRUGEL merkt op dat er in 2018 slechts één enkele vergadering heeft plaatsgevonden. Ze vraagt zich af of de frequentie van dit type vergaderingen wel voldoende is. BRUGEL is namelijk van mening dat dit soort vergaderingen met name kleine leveranciers de kans geeft om de specifieke kenmerken van de Brusselse markt beter te begrijpen.
 - De inhoud van deze vergadering, zoals weergegeven in het verslag, lijkt onvolledig te zijn. BRUGEL wenst dat het verslag van SIBELGA in grote lijnen de behandelde onderwerpen en de eventuele opmerkingen van de leveranciers vermeldt.

⁸ Dit verslag was overigens opgenomen in het verslag van SIBELGA over de uitvoering van haar openbare dienst opdrachten.

⁹ 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 – Het bijzonder bestek voor de aankoop van elektriciteit en gas

- Aangezien de energiemarkt aanzienlijk is veranderd, zou het tot slot interessant zijn om de mogelijkheid te overwegen om dit soort vergaderingen uit te breiden naar andere actoren.
- **Aangaande de individuele vergaderingen:**
 - SIBELGA geeft in haar verslag informatie over het aantal vergaderingen, de leveranciers die zijn ontmoet en de agenda van deze vergaderingen. BRUGEL is van mening dat het nodig is om deze informatie te specificeren. Het is namelijk belangrijk om zich ervan te verzekeren dat de informatie van algemene aard wordt bekendgemaakt aan alle leveranciers en binnen een identieke periode. BRUGEL denkt hierbij met name aan de volgende punten die individueel met bepaalde leveranciers kunnen worden besproken: NRClick, SolarClick, cut-off tijdens de winterperiode enz.
 - Het verslag van SIBELGA moet dus een uiteenzetting geven van de informatie van algemene strekking die individueel is uitgewisseld met de leveranciers, uiteraard zonder dat commercieel gevoelige of privé-informatie wordt gegeven.
 - Daarnaast wenst BRUGEL dat de notulen van deze vergaderingen als bijlage aan het verslag worden toegevoegd.

6.4 De omzendmails

BRUGEL steunt de aanpak van SIBELGA om alle leveranciers langs elektronische weg over alle aanpassingen te informeren. Niettemin is het moeilijk om aan de hand van de in het verslag vermelde informatie de kwaliteit van de bezorgde informatie te waarderen. Bij wijze van voorbeeld vraagt BRUGEL zich af of in de mail van 13/12/2018 het punt betreffende de facturering van de huishoudelijke End-of-contracts is uitgelegd.

6.5 Opmerkingen over de tevredenheidsenquête

De jaarlijkse tevredenheidsenquête die SIBELGA sinds 2010 organiseert om het tevredenheidsniveau van de leveranciers over de verschillende door SIBELGA aangeboden diensten te meten, moet - volgens BRUGEL - worden verbeterd, met name wat betreft de gemeten indicatoren.

Deze behoefte aan verbetering kan worden verduidelijkt aan de hand van de tevredenheidsindicator over de uitvoering van bepaalde diensten. Het gaat in feite om een globaal percentage, dus zonder enig onderscheid wat betreft de niet-discriminerende behandeling van een aanvraag van een leverancier ten opzichte van een ander.

BRUGEL pleit daarom voor het toepassen van indicatoren die de individuele behandeling van elke leverancier meten.

Daarnaast stelt BRUGEL vast dat de gegevens van de enquête over de evaluatie van de website van SIBELGA in 2018 niet zijn gemonitord.

BRUGEL is van mening dat de realisatie van deze enquête zeer relevant is om het uitgevoerde werk kwalitatief te beoordelen. Het zou evenwel opportuun zijn dat deze enquête in het verslag van SIBELGA uitvoeriger zou worden besproken. Met name:

- zou het interessant zijn om over een grafiek te beschikken met een historisch overzicht van het globale tevredenheidsniveau over de afgelopen 5 jaar.
- De punten waarvoor de waardering gedaald is, zouden in het verslag vermeld en toegelicht moeten worden. In voorkomend geval de maatregelen die SIBELGA heeft genomen om de aandachtspunten te verbeteren.

6.6 Opmerkingen over de criteria inzake solvabiliteit en financiële garanties

Het toegangscontract bepaalt dat tijdens de ondertekening van het contract en voorafgaand aan de toekenning van de toegang tot het net, de toegangsgerechtigde een van de garanties zal geven, zoals uiteengezet in de bijlage 2 van dit contract, om zijn financiële verplichtingen ten opzichte van de netbeheerder te waarborgen. Tevens wordt gepreciseerd dat de distributienetbeheerder het bedrag van deze garantie kan aanpassen, op een objectieve en niet-discriminerende wijze, op basis van de ontwikkeling van de klantportefeuille van de toegangsgerechtigde en de gefactureerde bedragen van het voorgaande jaar.

Voor 2018 heeft SIBELGA 3 wijzigingen van het bedrag of van de modaliteiten van de verstrekte garanties uitgevoerd.

De opmerkingen van BRUGEL hebben enerzijds betrekking op het gebrek aan informatie over de beslissingen tot aanpassing en anderzijds op het ontbreken van details over de berekening van het bedrag van de garanties.

BRUGEL vraagt dus om in de toekomst details over deze aanpassingen als bijlage bij het rapport te voegen om zich ervan te verzekeren dat de garantieverplichtingen voor elke leverancier op een niet-discriminerende wijze worden geëvalueerd en behandeld.

Daarnaast werd het jaar 2018 gekenmerkt door het in gebreke blijven van verschillende leveranciers. SIBELGA heeft een centrale rol bij het opsporen van disfuncties en bij de rapportering aan de regulator. Het zou daarom opportuun zijn dat SIBELGA in dit verslag zou uiteenzetten welke maatregelen in het kader van deze rol zijn genomen.

6.7 Opmerkingen over de overheidsopdrachten voor de aankoop van energie

SIBELGA moet een overheidsopdracht starten voor de aankoop van elektriciteit en gas ter dekking van haar verliezen, het bevoorraden van de openbare verlichting, de voorziening van de beschermde afnemers en de dekking van de eigen behoeften.

In de bijlage 4 van het verslag over de details van deze opdracht merkt BRUGEL op dat verschillende elementen ontbreken:

- De prijzen die door SIBELGA zijn verkregen voor de aankoop van elektriciteit om de netverliezen te dekken;

- De prijzen die door SIBELGA zijn verkregen voor de aankoop van gas voor de bevoorrading van de warmtekrachtkoppelingcentrales die het exploiteert.

Overigens merkt BRUGEL op dat de gegevens die worden meegedeeld over de prijzen die zijn verkregen door de hierboven genoemde overheidsopdrachten (prijs van de commodity) moeilijk verenigbaar zijn met de informatie verkregen uit de ex-post controles (prijs alles inbegrepen).

6.8 Verkoop van groenstroomcertificaten aan de energieleveranciers

BRUGEL stelt vast dat de door SIBELGA gevolgde procedure voor de verkoop van de groenestroomcertificaten afkomstig uit de activiteit warmtekrachtkoppelingsinstallaties het niet mogelijk maakt om de veronderstelde niet-discriminerende praktijken ten aanzien van de energieleveranciers te beoordelen. Het gaat met name om de gelijkheid van en de toegang tot informatie die SIBELGA de leveranciers geeft.

Om een billijke behandeling van de leveranciers te garanderen, vraagt BRUGEL aan SIBELGA om uitsluitend een verkoopprocedure te gebruiken via een overheidsopdracht met bekendmaking.

7 Implementatie van de flexibiliteitsdiensten

Wat de flexibiliteitsmarkt betreft, werd het jaar 2018 door twee belangrijke aspecten gekenmerkt. Enerzijds een wijziging van de elektriciteitsordonnantie, met nieuwe bepalingen voor de omkadering van deze markt, en anderzijds de invoering van nieuwe flexibiliteitsproducten die niet uitsluitend bedoeld zijn voor op HS aangesloten klanten; dit bevestigt de geleidelijke uitbreiding van deze markt in termen van zowel de producten als het type beoogde klanten. De DNB moet bijgevolg steeds meer zijn rol van facilitator spelen, met name via de prekwalificatie van de installaties van de betrokken klanten en het ter beschikking stellen aan de markt van gedetailleerde gegevens over de flexibiliteit.

7.1 De evolutie van het wettelijke kader

Wat het wettelijke kader betreft, bevat de elektriciteitsordonnantie onder meer nieuwe bepalingen voor de omkadering van de flexibiliteitsmarkt. Het betreft in het bijzonder het recht van de klant om zijn vraagflexibiliteit te valoriseren, de rol van de DNB in het beheer van de meetgegevens van de flexibiliteit, de invoering van een vergunning voor de levering van flexibiliteitsdiensten en van het recht op vergoeding door de DNB voor de schade die bij de klant is veroorzaakt door een onregelmatige beslissing om de activering van de flexibiliteit te weigeren of te beperken.

Krachtens artikel 26bis van de elektriciteitsordonnantie heeft iedere eindafnemer het recht om zijn vraagflexibiliteit te valoriseren via de leverancier van flexibiliteitsdiensten van zijn keuze. Overeenkomstig artikel 32unsexies van deze ordonnantie moet de DNB de eindafnemer vergoeden voor de geleden schade indien hij de activering van de vraagflexibiliteit weigert of beperkt en dit in strijd met de objectieve technische, transparante en niet-discriminerende criteria die hem toelaten deze activering voor onbepaalde duur te verhinderen of te beperken, zoals voorzien in artikel 26ter van dezelfde ordonnantie.

Wat de rol van de DNB betreft: krachtens artikel 7, §1, 12° wordt de DNB belast, op het vlak van commercialisering van flexibiliteitsdiensten, de rol van facilitator op zich te nemen, om een concurrentiële markt te bieden ten voordele van de eindafnemers, met name door het beheer van de meetgegevens die uit de activering van de flexibiliteitsdiensten resulteren. De voorwaarden voor het vervullen van deze opdrachten zijn nog niet bepaald.

Daarnaast bepaalt artikel 21bis van de elektriciteitsordonnantie dat leveranciers van flexibiliteitsdiensten moeten beschikken over een door BRUGEL toegekende vergunning voor het aanbieden van hun diensten aan de afnemers die zijn aangesloten op het distributienet van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De Regering heeft nog niet bepaald welke criteria gelden voor de toekenning van deze vergunningen. BRUGEL is evenwel van plan om aan de Regering een advies hierover te bezorgen, onder meer om de aandacht te vestigen op het risico van discriminatie van afnemers die aangesloten zijn op het gewestelijke transmissienet en die niet in deze ordonnantie vermeld worden.

7.2 De uitbreiding van het toepassingsgebied van de levering van flexibiliteit

Historisch werden de ondersteunende diensten vooral geleverd door afnemers die aangesloten waren op het transmissienet. In een context waarin de behoeften aan flexibiliteit toenemen en de informatie- en communicatietechnologieën constant evolueren, kan het flexibiliteitspotentieel binnen de distributie steeds beter worden benut.

In deze context heeft ELIA een platform ontwikkeld, *Bidladder*^{10,11} genoemd, met het doel de deelname aan de evenwichtsmarkt (*balancing*) uit te breiden, via de vrije biedingen (*Free bids*), naar entiteiten van het type niet-CIPU¹². De vraag naar flexibiliteitsdiensten zou dus aanzienlijk moeten stijgen met de implementatie van de initiatieven van ELIA en de verwachte ontwikkeling van de vraag afkomstig van de BRP's (evenwichtsverantwoordelijken voor de Belgische regelzone).

Bovendien hebben de netbeheerders (ELIA en de DNB's) in 2017 via SYNERGRID een project ontwikkeld en uitgevoerd dat de naam DataHub droeg, voor een aanvankelijke periode die op 31 december 2021 van rechtswege zou kunnen eindigen. Het gaat om een platform dat als doel heeft om naast de op het ELIA-net aangesloten klanten ook gebruikers van het distributienet in staat te stellen hun flexibiliteit aan te bieden voor alle spanningen hoger dan 5kV. Dit platform maakt het mogelijk de flexibiliteitstoegangsregisters te beheren voor de automatische berekening van de activeringen alvorens deze in samengevoegde vorm aan de marktspelers overgebracht worden. De DataHub is op 1 juni 2018¹³ in werking getreden na de ondertekening van een overeenkomst tussen de DNB's en ELIA in het voorjaar van 2018.

Tegelijk heeft SYNERGRID modelcontracten voorgesteld om de rollen en verantwoordelijkheden van de FSP's¹⁴ en DNB's te omkaderen voor de activering van de flexibiliteitsdiensten die afkomstig zijn van afnemers die aangesloten zijn op het distributienet. Zo is er in december 2017 een DNB/FSP-modelcontract in werking getreden voor de implementatie van flexibiliteitsproducten ten voordele van de tertiaire (mFRR¹⁵) en strategische reserves van ELIA. Vervolgens heeft SYNERGRID in juni 2018 een ander DNB/FSP-modelcontract voorgesteld met betrekking tot het FCR¹⁶-product van ELIA.

Deze modelcontracten werden voor de publicatie ter goedkeuring voorgelegd aan BRUGEL en de andere regulatoren. Aangezien BRUGEL momenteel nog niet bevoegd is om dergelijke modelcontracten goed te keuren, heeft het samen met de andere gewestelijke regulatoren een gezamenlijke reactie geformuleerd. Voor zover wij weten, hebben tot op heden nog geen Brusselse afnemers die aangesloten zijn op het distributienet (middenspanning) deelgenomen aan de levering van dit product.

Wat betreft de andere producten voor ondersteunende diensten die door ELIA worden aangeboden, heeft BRUGEL kennisgenomen van het bestaan van 7 Brusselse afnemers die in 2018 hun flexibiliteit aanboden in het kader van de tertiaire reserve "R3 reserved" respectievelijk "R3

¹⁰ Dit is een oplossing die de eindklanten in staat stelt hun flexibiliteit te valoriseren bij een derde die niet hun leverancier is. Er worden financiële compensatieoplossingen aangeboden om de leverancier te compenseren voor de geleverde maar niet verbruikte energie. De energieoverdracht betekent dus de activering van de flexibiliteit waarbij twee verschillende BRP en/of leveranciers betrokken zijn.

¹¹ <http://innovation.elia.be/market-facilitation/bidladder/>

¹² 'Coordination of the Injection of the Production Units' - Alle productie-eenheden met een nominaal vermogen hoger dan 25 MW en/of die rechtstreeks op het ELIA-net zijn aangesloten, moeten met ELIA een CIPU-contract afsluiten

¹³ http://www.synergrid.be/download.cfm?fileId=2018_03_08_SYN_NL_Persbericht_Datahub.pdf

¹⁴ FSP staat voor Flexibility Service Provider

¹⁵ mFRR staat voor manual Frequency Response Reserve

¹⁶ FCR staat voor Frequency Containment Reserve

non-reserved slow” voor een totaal vermogen van 16.980 kW_e. In verband met deze producten hebben twee activeringen plaatsgevonden (8 januari en 30 oktober).

7.3 Uitvoering van een specifieke rapportering voor de flexibiliteitsmarkt in het BHG

Gezien de toestand van de flexibiliteitsmarkt in het BHG en de ontwikkelingen die zich hebben voorgedaan in 2018 en die in de volgende jaren worden verwacht, zou het opportuun zijn om een regelmatige rapportering op te stellen van de diensten die worden aangeboden door de DNB in het kader van de uitoefening van zijn bevoegdheden op deze nieuwe markt. Deze rapportering zou op zijn minst informatie moeten bevatten over het aantal actoren dat hun flexibiliteit aanbiedt op de markt, over het certificeringsproces (validatie en weigering), over de activeringen afkomstig van het Brusselse elektriciteitsnet en over de eventuele weigeringen of beperkingen van de activeringen door de DNB, evenals de eventuele schadevergoedingen die eraan verbonden zijn.

8 Conclusies

In dit advies heeft BRUGEL de verslagen onderzocht van SIBELGA betreffende de leveringskwaliteit op haar distributienetten voor elektriciteit en gas, betreffende het beheer van de verzoeken om schadevergoeding en van de klachten van de gas- en elektriciteitsgebruikers en betreffende haar niet-discriminerende praktijken ten opzichte van de leveranciers.

Het onderzoek van deze verslagen heeft de volgende opvallende punten aan het licht gebracht:

1) Aangaande de kwaliteit van de bevoorrading op de elektriciteits- en gasnetten:

Globaal volgen de resultaten van 2018 een algemene 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.

Niettemin behoeft de huidige rapportering heel wat verbeteringen met betrekking tot de opvolgingsindicatoren of aanvullende informatie die nodig is om de verkregen resultaten te begrijpen. BRUGEL vraagt aan SIBELGA om in toekomstige verslagen meer aandacht te schenken aan de volgende aspecten:

- Een beschrijving van de maatregelen die de netbeheerder hebben genomen om de kwaliteit van de continuïteit van de bevoorrading van de netgebruikers te verbeteren.
- Behalve de ontvangen klachten die worden gebruikt als criterium voor de kwaliteit van de levering zou het met de geleidelijke invoering van slimme systemen (slimme dashboards en meters) opportuun zijn om snel na te denken over andere indicatoren voor de follow-up van de leveringskwaliteit aan de DNG's aangesloten op LS (voor elektriciteit) of LD (voor gas).

2) Aangaande de diensten verleend aan de DNG's:

Net als bij het verslag over de kwaliteit van de voorziening constateert BRUGEL een behoefte om relevantere indicatoren vast te stellen, anders dan de klachten, voor de opvolging van de kwaliteit van de dienstverlening aan de DNG's (naleving van de termijnen ...). BRUGEL meent namelijk dat het niet zeker is dat de DNG's die een aanvraag voor werken indienen, worden geïnformeerd over de verplichting van de DNB om de wettelijke of contractuele termijnen na te leven. Andere follow-upindicatoren zullen dus moeten worden toegepast om de kwaliteit van de dienstverlening van de DNB te meten, zoals bijvoorbeeld, per type prestatie, het aantal binnen en buiten de wettelijke termijnen uitgevoerde operaties.

3) Aangaande de schadevergoedingsregeling:

De regeling zoals die op dit moment door SIBELGA wordt toegepast, zou verbeterd moeten worden wat betreft de informatie, de motivering en de transparantie van de behandeling van de verzoeken van de DNG's .

- Aangaande de verplichting tot motivering:

Naast de noodzaak om elk verzoek om schadevergoeding dat onontvankelijk of ongegrond wordt verklaard te motiveren, zal SIBELGA in het verslag over de schadevergoedingsregeling de redenen dienen aan te geven (behoudens de verantwoordelijkheid van een derde of het overschrijden van de termijn voor het indienen van het verzoek) die de onontvankelijkheid of de ongegrondheid van een verzoek rechtvaardigen;

- Aangaande de informatieverplichting:

De uitvoering van deze verplichting kan worden verbeterd met behulp van de volgende maatregelen:

- een verklarende brochure op het ogenblik dat de klager de aanvraag indient, met name over de interne termijnen voor de behandeling van zijn verzoek (termijn voor de beslissing van ontvankelijkheid, voor de beslissing over de grond van de zaak en voor de storting van de toegekende schadevergoeding).
- Opname in de kostenramingen van de aansluitingswerken van informatie over de schadevergoeding in geval van een te late uitvoering van de werken van de DNG.
- De DNG informeren over de mogelijkheid, in geval van een afwijzing van zijn verzoek, om het in te dienen bij de Geschillendienst van BRUGEL. Deze beroepsmogelijkheid zou eveneens genoemd kunnen worden in het schadevergoedingsformulier van SIBELGA en vermeld kunnen worden op de website van SIBELGA.
- De publicatie van een historisch overzicht van de storingen die zich hebben voorgedaan in een periode van twee maanden, zodat een netgebruiker een verzoek om schadevergoeding kan indienen in gevallen van een onderbreking van meer dan 6 uur, uiterlijk twee maanden na het optreden van het incident.

- Aangaande de verplichting tot transparantie:

- BRUGEL nodigt SIBELGA uit om na te denken over de invoering van oplossingen om de Brusselse bevolking op de hoogte te brengen van het bestaan van de schadevergoedingsregeling.

Bovendien zal BRUGEL vereenvoudigingsmaatregelen nemen. Een van de maatregelen zal bestaan in de herziening van het schadevergoedingsformulier van SIBELGA zodat de gebruiker van het distributienet het gemakkelijker kan begrijpen. Dit werk zal in samenspraak met alle betrokken actoren worden uitgevoerd. Daarnaast zal BRUGEL een onderzoek uitvoeren naar de schadevergoedingsregeling in haar geheel, met inbegrip van haar uitvoering door SIBELGA en door de leveranciers. Aanbevelingen zullen worden geformuleerd.

4) Aangaande de garanties dat discriminerende praktijken tegenover de energieleveranciers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest worden uitgesloten:

Om BRUGEL in staat te stellen een nauwkeurig beeld te krijgen van de praktijken van SIBELGA tegenover de leveranciers, is een aanzienlijke aanpassing gewenst van het verslag inzake de niet-discriminerende praktijken. Deze aanpassing moet ten minste de volgende aspecten betreffen:

- Een meer specifieke rapportering van de ontmoetingen met de leveranciers, met name wat betreft de informatie van algemene strekking die zou zijn uitgewisseld met de leveranciers, ook individueel, uiteraard zonder dat commercieel gevoelige of privé-informatie wordt gegeven.
- Een verbetering van de indicatoren voor de follow-up van de tevredenheid over de verschillende diensten die SIBELGA aanbiedt. In deze optiek pleit BRUGEL voor de toepassing van indicatoren die de individuele behandeling van elke leverancier meten.
- Een specifieke rapportering voor het beheer van toegangscontracten. Behalve de verstrekking van kopieën van alle toegangscontracten die met de leveranciers zijn afgesloten, vraagt BRUGEL om de alle eventuele aanpassingen mee te delen, met name wat betreft de verplichtingen voor financiële garanties die van de leveranciers worden geëist.
- Opsporing van disfuncties of van het in gebreke blijven van leveranciers. Gezien de centrale rol van de DNB in de uitwisselingen met de leveranciers, zou het opportuun zijn dat SIBELGA in haar verslag inzake de niet-discriminerende praktijken uiteenzet welke maatregelen in het kader van deze rol zijn genomen.
- Een nauwkeurige rapportering van de aankopen van elektriciteit en gas voor de dekking van verliezen, voor de openbare verlichting of voor de voorziening van beschermde afnemers en de eigen behoeften.
- Een nauwkeurige rapportering van de door SIBELGA gevolgde procedure voor de verkoop van de groenestroomcertificaten afkomstig uit de activiteit warmtekrachtkoppeling. Om een billijke behandeling van de leveranciers te garanderen, vraagt BRUGEL aan SIBELGA om uitsluitend een verkoopprocedure te gebruiken via een overheidsopdracht met bekendmaking.

* *

*