

REGULERINGSKOMMISSIE VOOR ENERGIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

ADVIES op eigen initiatief (BRUGEL-ADVIES-20200819-303)

Met betrekking tot de verslagen van de distributienetbeheerder
beheerder van elektriciteit en gas voor het jaar 2019:

- Op de kwaliteit van de diensten;
- Op de schadevergoedingsregeling;
- Op 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.

19/08/2020

Inhoudsopgave

1	Wettelijke grondslag	4
2	Inleiding	5
3	Leveringskwaliteit op de distributienetten voor elektriciteit en gas	6
3.1	Leveringskwaliteit van het elektriciteitsnet.....	6
3.1.1	Structuur van de elektriciteitsnetten.....	6
3.1.2	Kerncijfers 2019	7
3.1.3	Evolutie van het verbruik op het elektriciteitsdistributienet	9
3.1.4	Kwaliteit van de continuïteit van de bevoorrading	10
3.1.5	Kwaliteit van de elektrische spanning.....	20
3.2	Kwaliteit van de bevoorrading van het gasnet.....	21
3.2.1	De structuur van het gasnet.....	21
3.2.2	Kerncijfers 2019	23
3.2.3	De evolutie van het verbruik op het gasnet	24
3.2.4	Kwaliteit van de bevoorrading van het gasdistributienet.....	26
4	Kwaliteit van de dienstverlening aan de netgebruikers.....	29
4.1	Naleving van de termijnen	29
4.2	Tevredenheid van de netgebruikers	31
4.3	Informatie aan de netgebruikers.....	31
4.4	Beheer van de schadevergoedingen.....	33
5	Kwaliteit van de prestaties die worden aangeboden aan de markt.....	36
5.1	Mechanisme van de stimulerende tarifiering met betrekking tot de doelstellingen aangaande de dienstenkwaliteit.....	36
5.2	Niet-discriminerende behandeling van de leveranciers	36
5.2.1	Algemeen.....	36
5.2.2	Opmerkingen over de organisatie van de vergaderingen.....	37
5.2.3	De omzendmails.....	38
5.2.4	Opmerkingen over de tevredenheidsenquête	38
5.2.5	Opmerkingen over de criteria inzake solvabiliteit en financiële garanties	38
5.2.6	Opmerkingen over de overheidsopdrachten rond de aankoop van energie en de verkoop van groenestroomcertificaten	39
5.3	Implementatie van de flexibiliteitsdiensten	41
6	Conclusies.....	44

Lijst van de illustraties

Figuur 2: Evolutie van de gedistribueerde elektriciteit.....	9
Figuur 3: Evolutie van het aantal elektriciteitsgebruikers (actieve leveringspunten).....	10
Figuur 4: Evolutie van het aantal onderbrekingen opgesplitst volgens de oorzaak van het incident	11
Figuur 5: Verdeling per oorzaak van onderbrekingen op het MS-net in 2019	12
Figuur 6: Evolutie van de onbeschikbaarheid (met en zonder inachtneming van incidenten op de netten van derden).....	14
Figuur 7: Evolutie van de onderbrekingsfrequentie (met en zonder inachtneming van incidenten op de netten van derden)	15
Figuur 8: Evolutie van de gemiddelde duur van een onderbreking (met en zonder inachtneming van incidenten op de netten van derden)	15
Figuur 9: Evolutie van het aantal geplande en ongeplande onderbrekingen op het LS-net	16
Figuur 10: Evolutie van het aantal ongeplande onderbrekingen in LS.....	17
Figuur 11: Onbeschikbaarheid en bevoorradingsfrequentie voor LS	18
Figuur 12: Percentage herstellingen van de bevoorrading van een ongeplande onderbreking binnen de 6 uur.....	19
Figuur 13: Vergelijking van de kwaliteitsindicatoren van de MS-netten	20
Figuur 14: Aantal klachten met betrekking tot de kwaliteit van de geleverde spanning (Bron SIBELGA). 21	
Figuur 15: Weergave van de GOS (Bron SIBELGA).....	22
Figuur 16: Gasbevoorradingssysteem van het BHG	23
Figuur 17: Evolutie van het gedistribueerde gas.....	25
Figuur 18: Evolutie van het aantal gasgebruikers (actieve leveringspunten).....	25
Figuur 19: Evolutie van de onbeschikbaarheidsindicatoren.....	26
Figuur 20: Evolutie van het aantal meldingen van problemen met de kwaliteit van de gaslevering.....	27
Figuur 21: klachten in verband met de naleving van de termijnen voor werkzaamheden aan het elektriciteitsnet – jaar 2019	29
Figuur 22: klachten in verband met het naleven van de termijnen voor werkzaamheden aan het gasnet – jaar 2019.....	30

I Wettelijke grondslag

In het kader van haar opdrachten zoals vastgelegd door de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna de "elektriciteitsordonnantie")¹, publiceert BRUGEL jaarlijks haar advies 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 rapport inzake de kwaliteit van de dienstverlening betreft, bepaalt artikel 12, § 4 van de elektriciteitsordonnantie 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 rapport 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 haar hun onderhoudsprogramma's te bezorgen."

Op basis van dit artikel heeft BRUGEL een model voor het rapport 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 elektriciteitsordonnantie, ingevoegd door artikel 56 van de ordonnantie van 14 december 2006 en gewijzigd door artikel 2 en 49 van de ordonnantie van 20 juli 2011, bepaalt het volgende: "§ 2.Brugel wordt bekleed met een opdracht tot verlening van advies aan de overheid over de organisatie en de werking van de gewestelijke energiemarkt enerzijds, en met een algemene opdracht van toezicht op en controle van de toepassing van de hiermee verband houdende ordonnanties en besluiten anderzijds.

Brugel is belast met de volgende opdrachten:

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

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.

Voor wat het verslag inzake de schadevergoedingsregeling betreft, bepaalt artikel 32novies, § 3 van de elektriciteitsordonnantie 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 indient 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

SIBELGA brengt jaarlijks meerdere verslagen uit waarin het de kwaliteit van zijn 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 kwaliteitsprestaties te leveren aan de gebruikers van het elektriciteits- en gasnet (met inbegrip van de verwerking van aanvragen van een schadevergoeding en van klachten) en aan de marktspelers met daarbij de gegarandeerde uitsluiting van elke discriminerende praktijk ten opzichte van de leveranciers.

Op basis van de analyse van deze verschillende rapporten wil BRUGEL met dit advies op eigen initiatief een globaal beeld geven van de kwaliteit van de prestaties die de DNB levert aan de gebruikers van de netten en aan de marktspelers.

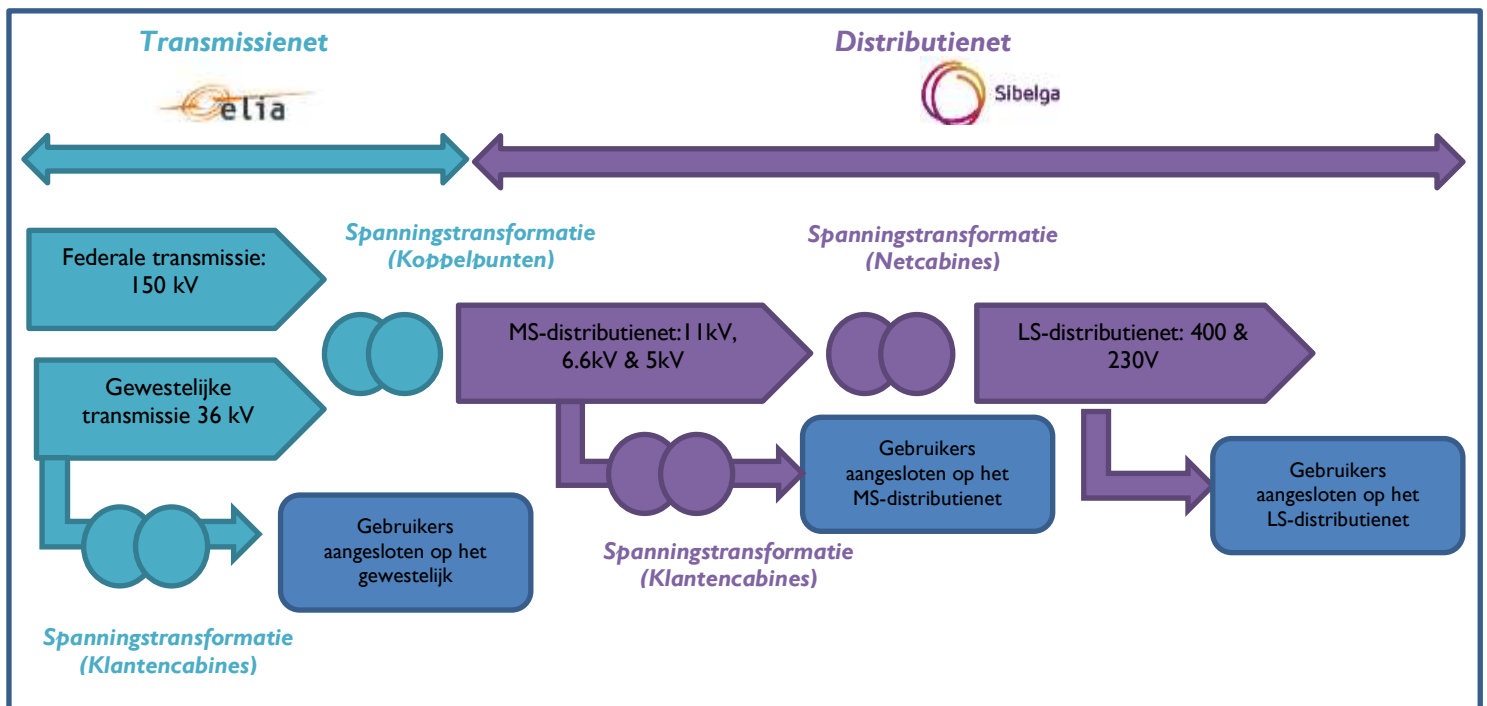
3 Leveringskwaliteit op de distributienetten voor elektriciteit en gas

3.1 Leveringskwaliteit 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 gewestelijk 36 kV-transmissienet. Hoewel deze netten door hetzelfde bedrijf worden beheerd, namelijk ELIA, wordt er een onderscheid gemaakt tussen deze twee netten 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 gewestelijk transmissienet als het geheel aan 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, 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 in het transmissienet (150 of 36 kV) wordt getransformeerd tot MS, 11 (voornamelijk), 6,6 of 5 kV, en vervolgens omgezet in LS, 400 en 230 V, via de netwerkcabines van SIBELGA. Vrijwel alle Brusselse verbruikers (99,5%) zijn via het LS-net aangesloten op het elektriciteitsnet.

De totale lengte van het gewestelijk transmissienet (309 km) is relatief beperkt in vergelijking met de lengte van het distributienet (6.421 km).

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 6.421 km bestaat slechts 18 km uit elektrische luchtleidingen).

De evolutie van de totale lengte van het elektriciteitsdistributienet is relatief stabiel. Van 2008 tot 2019 is de lengte van de distributienetten immers slechts met 1,7% gestegen. Wanneer we de evolutie naargelang het spanningsniveau bekijken, stellen we een afname van de MS-netten met 3,3% vast, maar een toename van het LS-net met 4,6%.

3.1.2 Kerncijfers 2019

A. Algemene gegevens

	MS	LS	Totaal
Aantal gebruikers	3.037	659.668	662.705
Elektriciteitsverbruik [MWh]	2.197.877	2.236.060	4.433.937
Lengte van het net [km]	2.207	4.214	6.421

B. Aantal onderbrekingen

	MS	LS	Totaal
Aantal geplande onderbrekingen	0	256	256
Aantal ongeplande onderbrekingen	160	2.042	2.202
Totaal	160	2.298	2.458

C. Onbeschikbaarheid: Aantal minuten dat een DNG in 2019 gemiddeld zonder elektriciteit zat

	MS	LS	Totaal
Onbeschikbaarheid als gevolg van geplande onderbrekingen	00:00 :00	00:01 :01	00:01 :01
Onbeschikbaarheid als gevolg van ongeplande onderbrekingen	00 :13 :09	00 :12 :22	00 :25 :31
Totaal	00 :13 :09	00 :13 :23	00 :26 :32

D. Onderbrekingsfrequentie: Gemiddeld jaarlijks aantal onderbrekingen waarmee een DNG in 2019 werd geconfronteerd

	MS	LS	Totaal
Onderbrekingsfrequentie als gevolg van geplande onderbrekingen.	0	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar
Onderbrekingsfrequentie als gevolg van ongeplande onderbrekingen.	0,2946	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar
Totaal	0,2946	0,094	0,3886

E. Gemiddelde duur van een onderbreking in 2019

	MS	LS
Gemiddelde duur om de bevoorrading te herstellen na een ongeplande onderbreking	00 :44 :38	02 :33 :13

F. Kwaliteit van de spanning geleverd door SIBELGA aan de DNG

	MS	LS	Totaal
Aantal ontvangen klachten	1	33	34
Aantal gegronde klachten	0	0	0

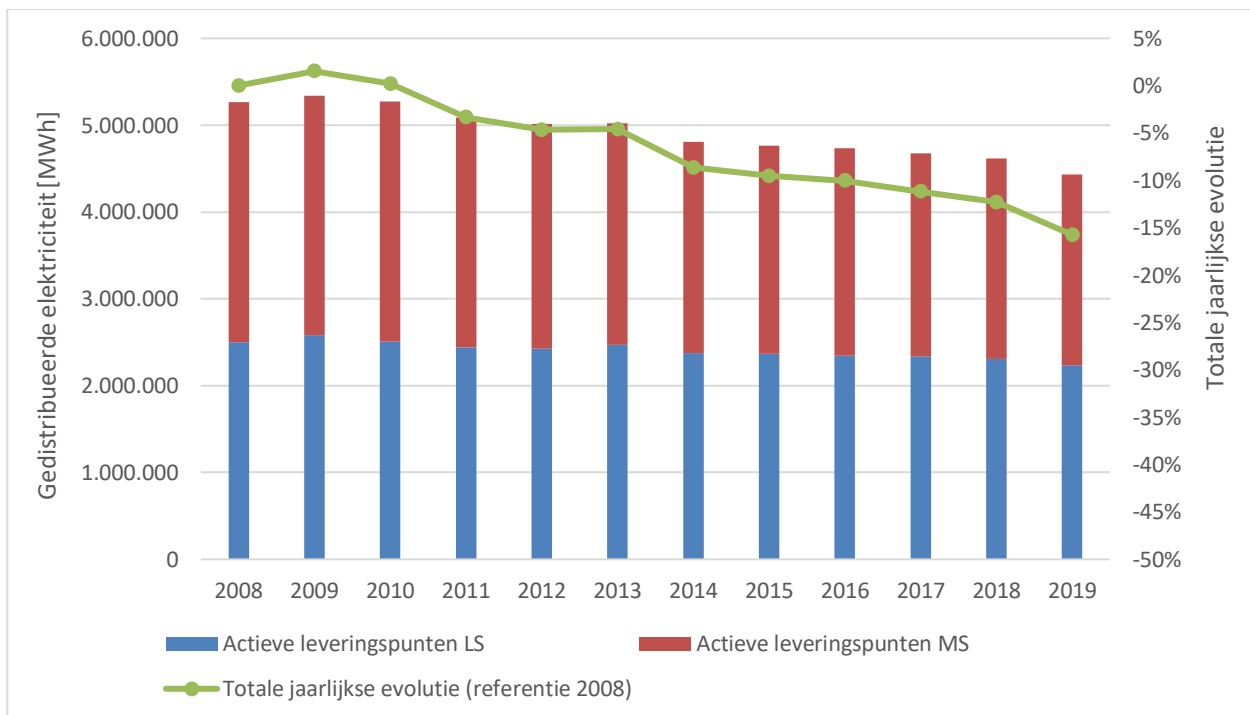
Deze kerncijfers voor 2019 worden hierna verder gecontextualiseerd en becommentarieerd. Hun evolutie over meerdere jaren wordt eveneens toegelicht.

3.1.3 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) terwijl het aantal gebruikers toeneemt. Deze trend wordt ook bevestigd in 2019.

Van 2008 tot 2019 stellen we een vermindering vast van de hoeveelheid gedistribueerde elektrische energie van 15,7%. Volgens SIBELGA kan dit worden verklaard door:

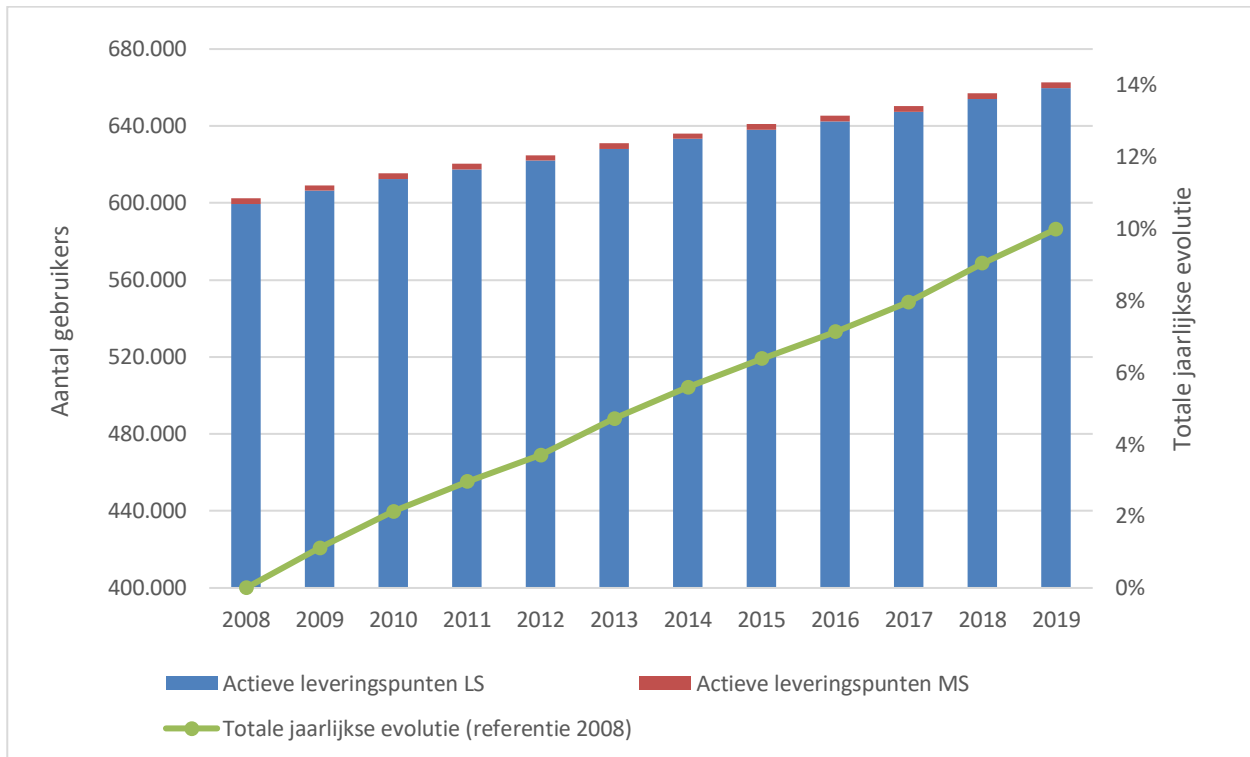
- de stijging van het aantal gedecentraliseerde producties op het net (in hoofdzaak FV);
- de toename van de energie-efficiëntie van nieuwe of gerenoveerde gebouwen;
- de zachte winters die we de afgelopen jaren hebben gekend.



Figuur 2: Evolutie van de gedistribueerde elektriciteit

De analyse van de elektriciteitsdistributie, onderverdeeld per type gebruiker, laat zien dat de daling veel sterker is bij gebruikers die op het MS-net 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.

Bovendien, zo blijkt uit figuur 2, neemt het aantal netgebruikers toe met 10% tussen 2008 en 2019. Deze toename kan in hoofdzaak worden toegeschreven aan de LS-netgebruikers.



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

3.1.4 Kwaliteit van de continuïteit van de bevoorrading

De continuïteit van de bevoorrading van de DNG's is een van de belangrijkste uitdagingen wat de kwaliteit van de diensten betreft die wordt geboden aan de gebruikers. Ze geeft eveneens een beeld van de betrouwbaarheid van het net en is dus een van de parameters voor de evaluatie van het investeringsbeleid van de DNB.

De continuïteit van de bevoorrading van de DNG's kan worden gemeten aan de hand van verschillende indicatoren (onbeschikbaarheid, onderbrekingsfrequentie, gemiddelde herstelduur van een panne,...) waarvan de berekeningsmethoden verschillen afhankelijk van het spanningsniveau dat aan de grondslag ligt van de incidenten.

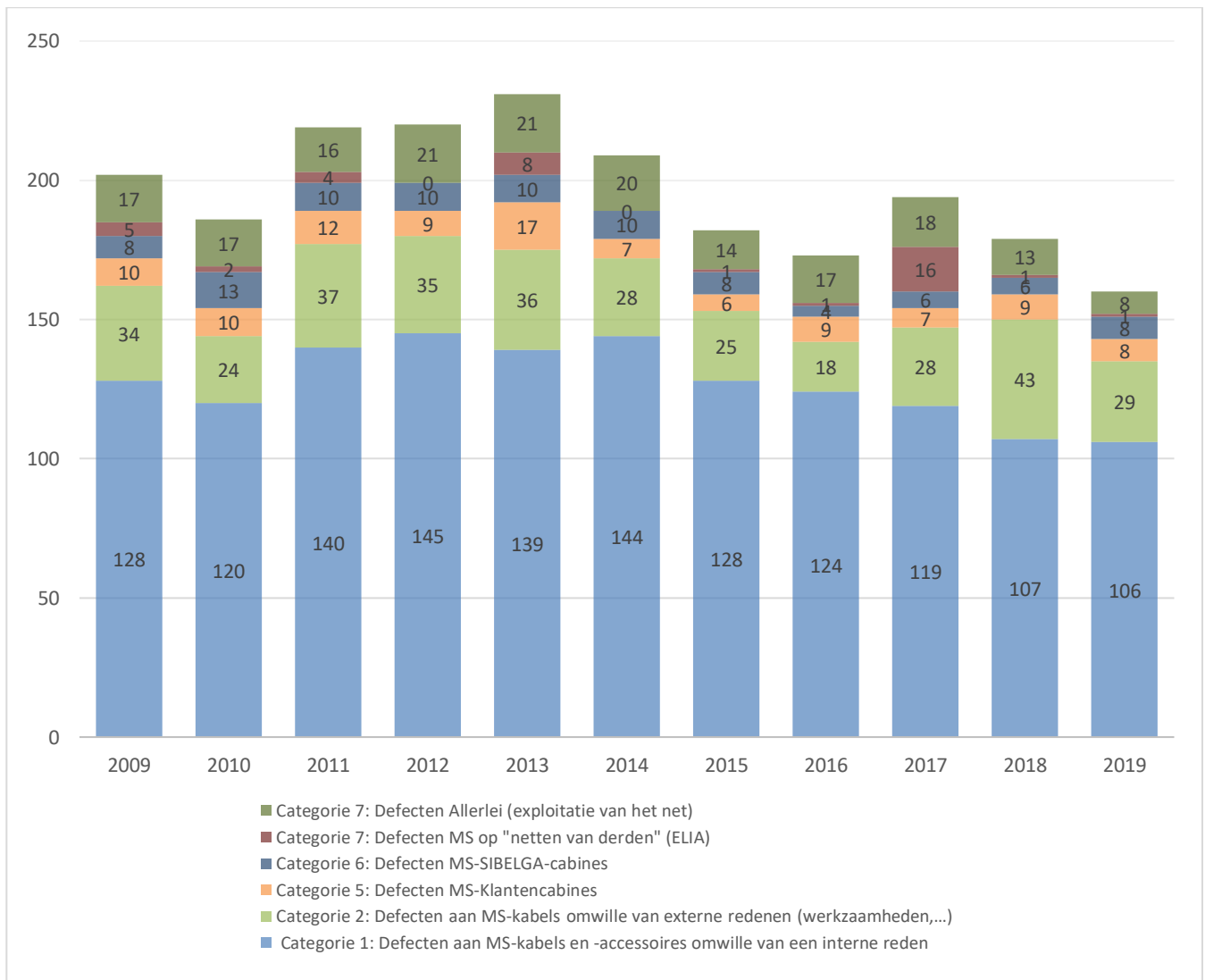
BRUGEL geeft aan dat deze indicatoren een beeld geven van de kwaliteit van het aanbod op "macro"-niveau en worden berekend op basis van de door SYNERGRID (voor MS) vastgestelde voorschriften. Deze indicatoren worden door BRUGEL gebruikt in het kader van de evaluatie van het investeringsbeleid van SIBELGA.

In de nabije toekomst wil BRUGEL in samenwerking met de DNB ook nieuwe indicatoren invoeren. Deze zullen gericht zijn op een betere illustratie en representatie van de kwaliteit van de levering aan de gebruikers van het netwerk.

3.1.4.1 Onderbrekingen op het middenspanningsnet

3.1.4.1.1 Aantal onderbrekingen

De 1^e indicator die wordt gebruikt om de kwaliteit van de continuïteit van de bevoorrading te beoordelen, is het aantal geregistreerde onderbrekingen. De volgende figuur toont de evolutie van het aantal onderbrekingen opgesplitst volgens de oorzaak van de incidenten.



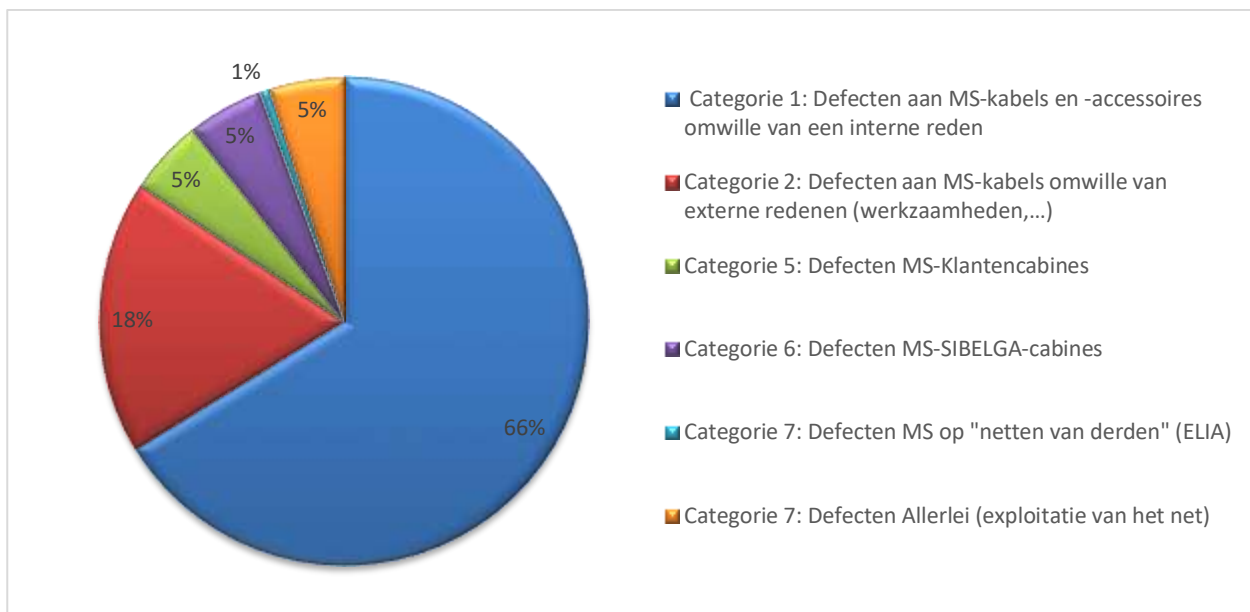
Figuur 4: Evolutie van het aantal onderbrekingen opgesplitst volgens de oorzaak van het incident

Daar het blijkt dat het aantal onderbrekingen in de periode 2009-2019 globaal gezien een dalende trend vertoont. We noteren trouwens dat het **totaal aantal incidenten dat zich in 2019 heeft voorgedaan op het MS-net het laagst is van de afgelopen 11 jaar.**

Dit resultaat kan worden verklaard door de daling van het aantal defecten aan MS-kabels, zowel door interne oorzaken (kabeldefecten) als externe oorzaken (in hoofdzaak als gevolg van werkzaamheden door derden).

Het investeringsbeleid dat de afgelopen jaren door SIBELGA wordt gevoerd, met name wat betreft de vervanging van verouderde kabels, zou zijn vruchten moeten blijven afwerpen, maar er is nog een langere observatieperiode nodig om dergelijke conclusies te kunnen trekken.

Zo blijkt globaal genomen uit de analyse van figuur 5 dat de meeste onderbrekingen (84% van de incidenten in 2019) verband houden met incidenten die zich voordoen op de MS-kabels (categorie 1 en 2). Het aantal onderbrekingen waarvan de oorzaak terug te vinden is op de netten van derden (in hoofdzaak het net van Elia) was in 2019 zeer beperkt (een enkel geregistreerd incident).



Figuur 5: Verdeling per oorzaak van onderbrekingen op het MS-net in 2019

3.1.4.1.2 Indicatoren voor het meten van de continuïteit van de bevoorrading op het MS-net

Naast de analyse van het aantal onderbrekingen gebruikt SIBELGA drie andere indicatoren om de continuïteit van de bevoorrading op zijn MS-net te evalueren. Deze 3 indicatoren worden bepaald volgens het voorschrift [SYNERGRID C10-I4](#), en worden dus op een eenvormige manier berekend voor alle Belgische DNB's.

Deze drie indicatoren zijn:

- **De onbeschikbaarheid:** deze indicator geeft een beeld van de gemiddelde jaarlijkse onderbrekingstijd van een gebruiker als gevolg van incidenten die zich hebben voorgedaan op het MS-net.
- **De onderbrekingsfrequentie:** deze indicator geeft een beeld van het gemiddelde jaarlijkse aantal onderbrekingen van een gebruiker als gevolg van incidenten die zich hebben voorgedaan op het MS-net.
- **De herstelling:** deze indicator geeft een beeld van de gemiddelde tijd die een DNB nodig heeft om de bevoorrading te herstellen na een onderbreking die zich heeft voorgedaan op het MS-net.

In zijn verslag presenteert SIBELGA de resultaten van deze indicatoren voor de geplande en ongeplande 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.**

Zoals vermeld in paragraaf 3.1.2, blijkt dat in 2019:

- een DNG uit Brussel gemiddeld gedurende **13 minuten en 9 seconden** zonder elektriciteit zat omwille van ongeplande onderbrekingen op het MS-net;
- Het duurde gemiddeld **44 minuten en 38 seconden** voordat Sibelga de bevoorrading na een ongeplande onderbreking op het MS-net kon herstellen;
- een DNG uit Brussel **0,2946 onderbrekingen** had, waarvan de oorsprong op het MS-net lag (wat neerkomt op ongeveer 1 incident elke 3,5 jaar).

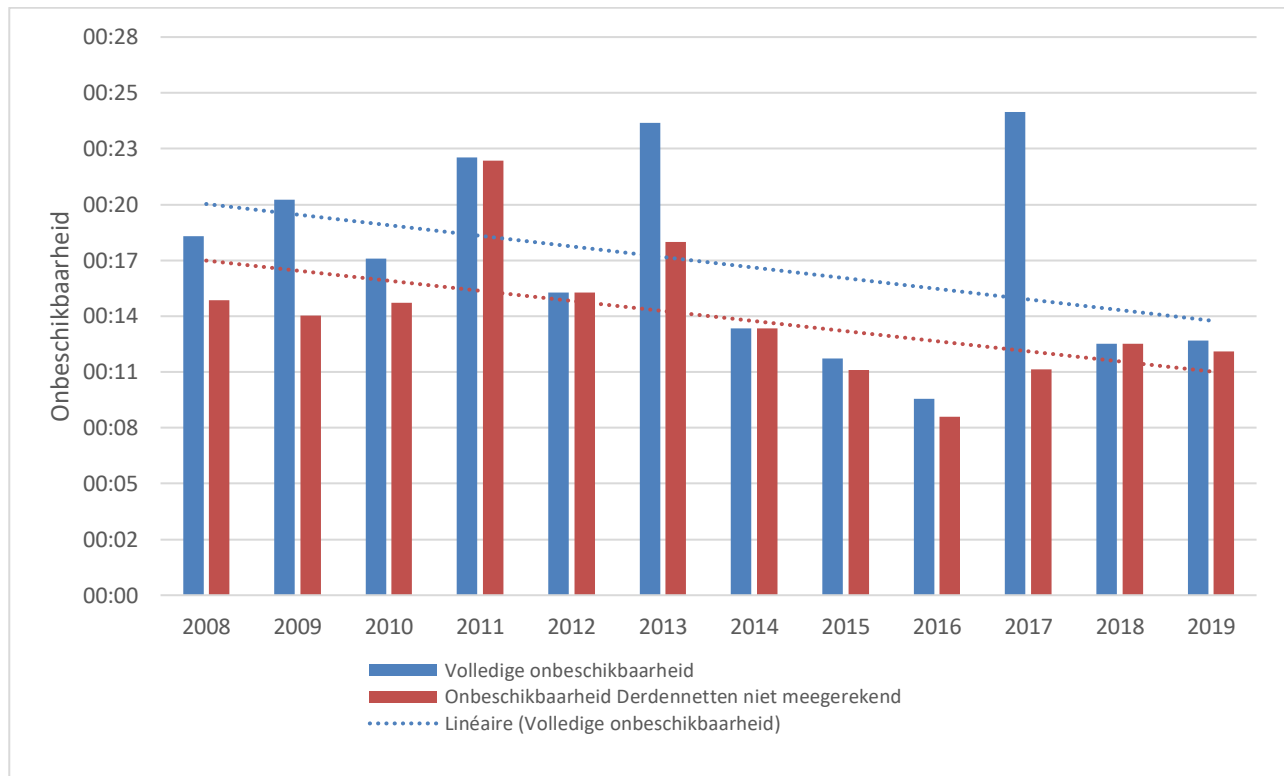
Uit een analyse van de evolutie van deze indicatoren voor de periode 2009-2019 blijkt dat, met uitzondering van de jaren 2011, 2013 en 2017, de kwaliteit van de continuïteit van de bevoorrading op het MS-net globaal genomen is verbeterd, zoals ook blijkt uit de figuren 6, 7 en 8.

We herinneren eraan dat de resultaten in paragraaf 3.1.2 "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, figuur 4). Het gaat hier in Brussel in het bijzonder om transmissienetbeheerder ELIA. Dat verklaart trouwens de verslechtering van de kwaliteitsindicatoren voor de bevoorrading die werd vastgesteld in 2013 en 2017. Deze jaren werden gekenmerkt door belangrijke incidenten op het net van ELIA.

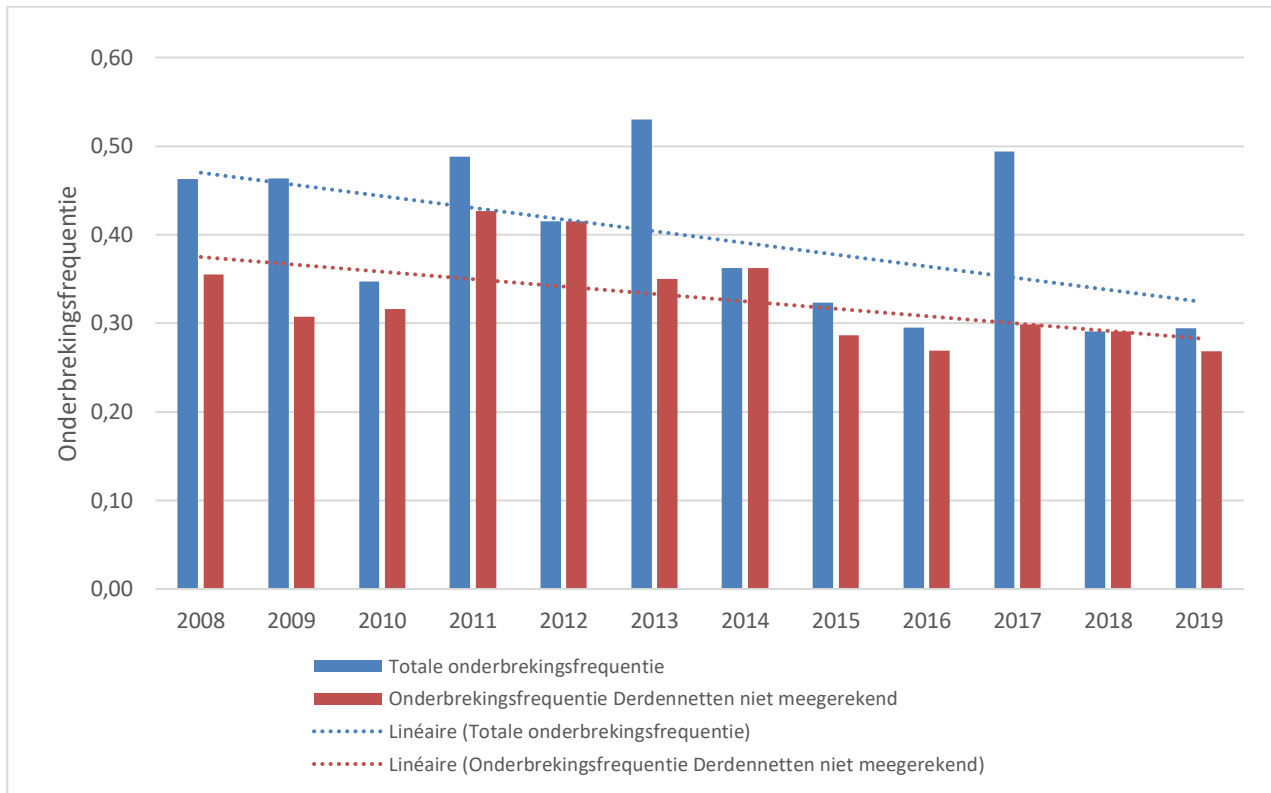
De evolutie van de kwaliteitsindicatoren wordt geïllustreerd in de figuren 6, 7 en 8. Zij geven de evolutie weer van elke indicator met en zonder inachtneming van onderbrekingen die verband houden met netten van derden (in dit geval het net van ELIA). Uit de analyse van deze figuren blijkt dat de elektriciteitsbevoorrading van de Brusselse DNG's in 2019 weinig impact heeft ondervonden van incidenten op het net van ELIA.

BRUGEL stelt de laatste drie jaar evenwel een lichte toename vast van de gemiddelde tijd die SIBELGA nodig heeft om de bevoorrading van de DNG's te herstellen na een onderbreking op het MS-net.

BRUGEL vraagt in dit kader aan SIBELGA om maatregelen uit te werken om deze toename te kunnen beheersen.



Figuur 6: Evolutie van de onbeschikbaarheid (met en zonder inachtneming van incidenten op de netten van derden)



Figuur 7: Evolutie van de onderbrekingsfrequentie (met en zonder inachtneming van incidenten op de netten van derden)



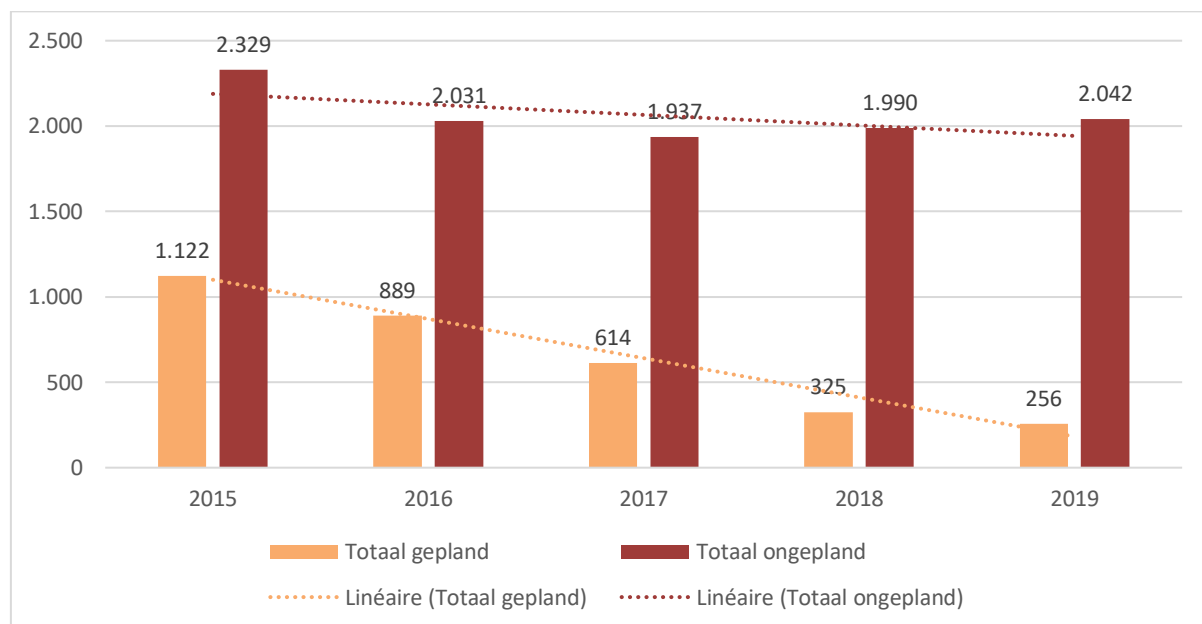
Figuur 8: Evolutie van de gemiddelde duur van een onderbreking (met en zonder inachtneming van incidenten op de netten van derden)

3.1.4.2 Onderbrekingen op het laagspanningsnet

3.1.4.2.1 Aantal onderbrekingen

De informatie over de kwaliteitsindicatoren voor de bevoorrading van het LS-net wordt historisch door SIBELGA meegedeeld in zijn investeringsplannen. In haar [advies 283² over de kwaliteit van de diensten voor het jaar 2018](#), had BRUGEL gevraagd dat voor de volgende boekjaren, SIBELGA deze indicatoren zou opnemen in het rapport over de kwaliteit van de diensten. In dit kader had **SIBELGA gunstig antwoord op het verzoek van BRUGEL en integreerde de netbeheerder een analyse van de LS-bevoorradingskwaliteit in zijn rapport dat werd ingediend in 2020.**

De evolutie van het aantal onderbrekingen, zowel gepland als ongepland, die zich hebben voorgedaan op het LS-net van SIBELGA, wordt voorgesteld in figuur 9.

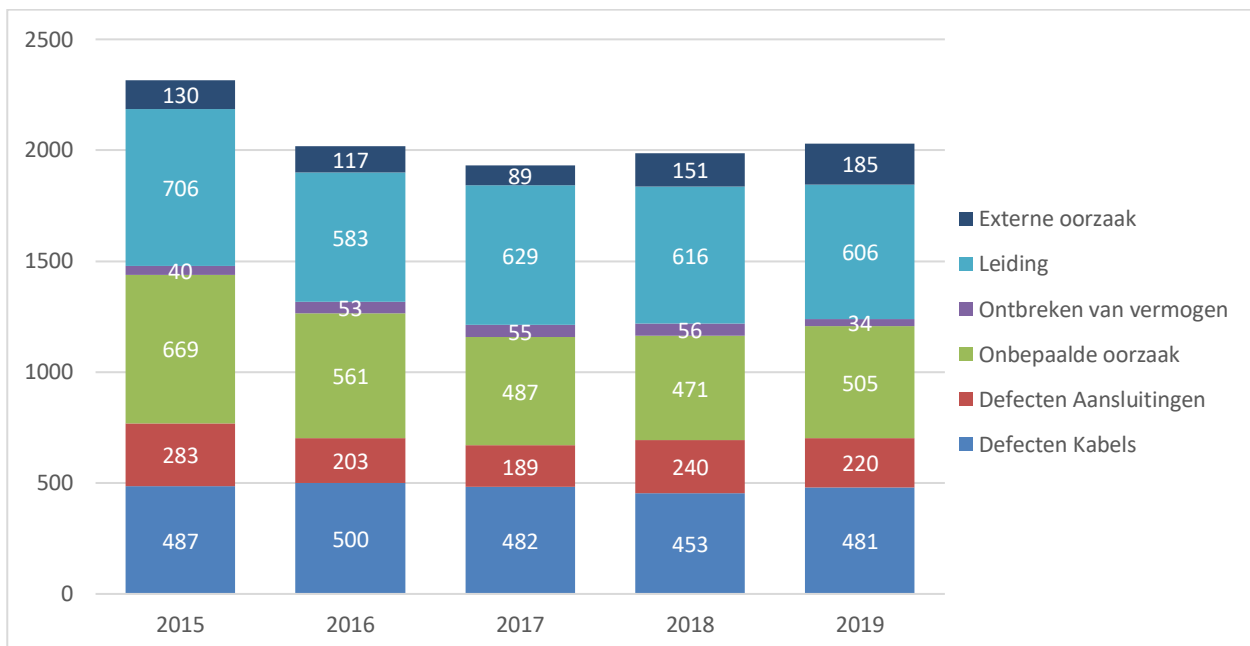


Figuur 9 Evolutie van het aantal geplande en ongeplande onderbrekingen op het LS-net

In tegenstelling tot het MS-net, worden onderbrekingen vaak doorgevoerd wanneer SIBELGA een aantal werkzaamheden dient uit te voeren op het LS-net. In dit geval spreekt men over geplande onderbrekingen. Sinds 2015 merken we een afname van dit soort onderbrekingen, hetgeen in hoofdzaak kan worden verklaard door een afname van de werkzaamheden die in het kader van de projecten Switch en Switch 2 worden gerealiseerd. Deze projecten zijn bedoeld om de meterkasten van de DNG's te saneren die zijn aangesloten op het LS en impliceren dat de bevoorrading moet worden onderbroken tijdens de duur van de werkzaamheden.

De evolutie van het aantal ongeplande onderbrekingen uitgesplitst op grond van de oorzaak van de onderbreking is terug te vinden in figuur 10.

² BRUGEL-ADVIES-20190711-283 gepubliceerd op de site van BRUGEL: <https://www.brugel.brussels>



Figuur 10: Evolutie van het aantal ongeplande onderbrekingen in LS

We stellen hier vast dat de belangrijkste oorzaak voor dit soort onderbrekingen betrekking heeft op de categorie "leiding". In die categorie worden de ongeplande onderbrekingen opgenomen als gevolg van werkzaamheden zoals herstellingen van defecten, interventies voor het verlaten van kabels, verkeerde handelingen en onderbrekingen als gevolg van een overbelasting.

BRUGEL stelde bovendien sinds 2017 een relatief aanzienlijke toename vast van het aantal incidenten met externe oorzaak. Indien deze tendens bevestigd wordt, vraagt BRUGEL aan SIBELGA om in diens toekomstige rapporten maatregelen uit te werken om deze toename binnen de perken te houden.

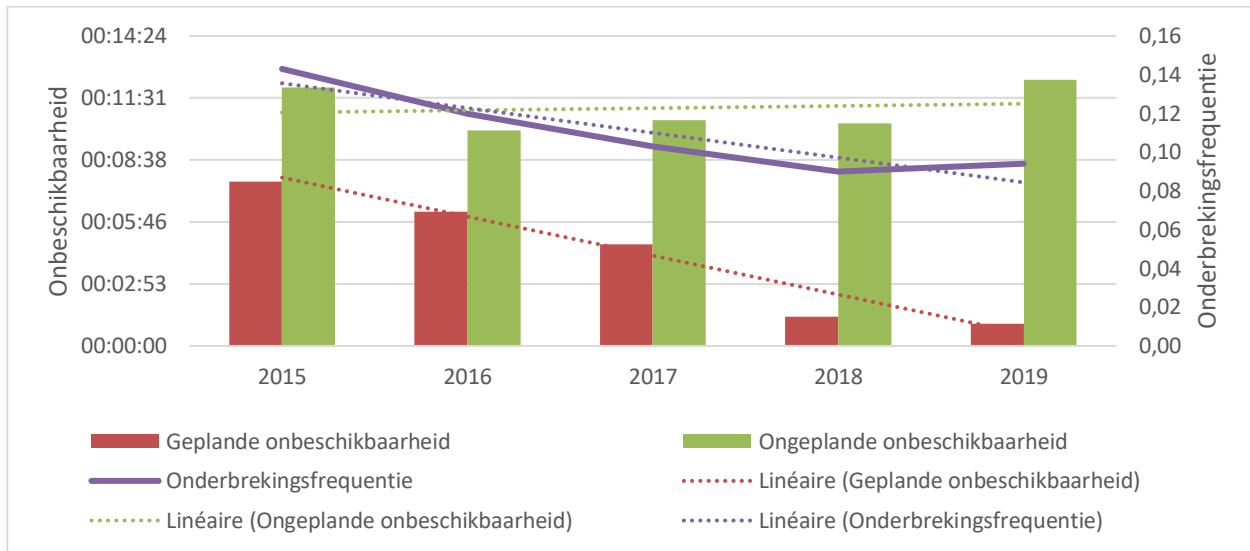
Tot slot is het aantal onderbrekingen waarvan de oorzaak niet kan worden bepaald, vrij groot en is dit goed voor een kwart van de totale onderbrekingen. Ook al is BRUGEL er zich van bewust dat het soms moeilijk of zelfs vaak onmogelijk is om de exacte oorzaak van een onderbreking te achterhalen, verdient dit cijfer toch wel de nodige aandacht.

3.1.4.2.2 De indicatoren voor de continuïteit van de bevoorrading inzake LS

Net zoals bij de onderbrekingen waarvan de oorzaak kan worden teruggevonden op het MS-net, zijn er ook opvolgingsindicatoren met betrekking tot de continuïteit van de bevoorrading: de onbeschikbaarheid en de onderbrekingsfrequentie.

In tegenstelling tot de indicatoren die worden berekend voor de MS, is er geen SYNERGRID-voorschrift om de LS-indicatoren te berekenen.

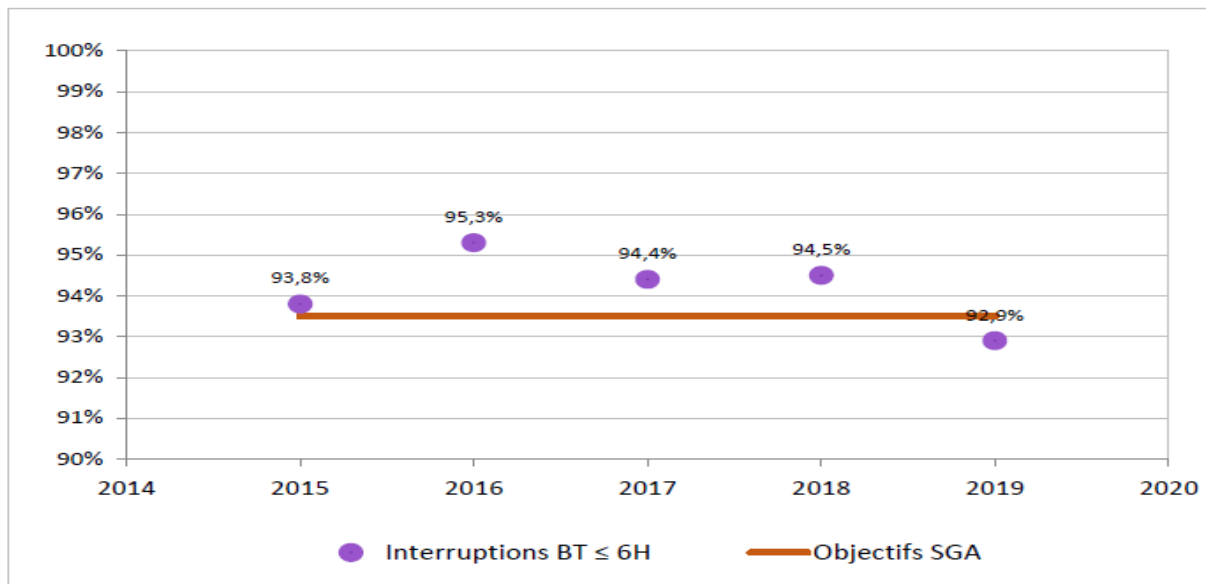
Figuur 11 illustreert de evolutie van de geplande en ongeplande onbeschikbaarheid alsook de totale onderbrekingsfrequentie (gepland en ongeplande).



Figuur 11: Onbeschikbaarheid en bevoorradingsfrequentie voor LS

BRUGEL stelt een stijging vast van de onbeschikbaarheid voor onderbrekingen van het ongeplande type in 2019. Deze toename kan met name worden verklaard door de stijging van het aantal defecten aan LS-kabels.

In 2019 ging de gemiddelde tijd die SIBELGA nodig heeft om de bevoorradingsfrequentie te herstellen in geval van panne, er eveneens op achteruit. Dit is met name zichtbaar aan de hand van figuur 12 die de evolutie illustreert van het percentage panneherstellingen binnen de 6 uur. Deze prestatiedaling (die evenwel niet de trend weerspiegelt die de afgelopen 3 jaar kon worden waargenomen) kan in hoofdzaak worden verklaard door een toename van het aantal "kabel"-defecten en door het feit dat verschillende veelvoudige defecten werden vastgesteld.



Figuur 12: Percentage herstellingen van de bevoorrading van een ongeplande onderbreking binnen de 6 uur

[Onderbreking LS ≤ 6U

Doelstellingen SGA]

Voor de volgende boekjaren vraagt BRUGEL aan SIBELGA:

- om LS-indicatoren mee te geven op grond van het type onderbreking (met name voor de frequentie waar slechts één enkel gegeven beschikbaar is);
- om de evolutie voor te stellen en te becommentariëren van de indicator met betrekking tot de tijd die er nodig is om de bevoorrading te herstellen waarbij tegelijkertijd de maatregelen worden voorgesteld die moeten worden uitgevoerd om de prestaties te verbeteren.

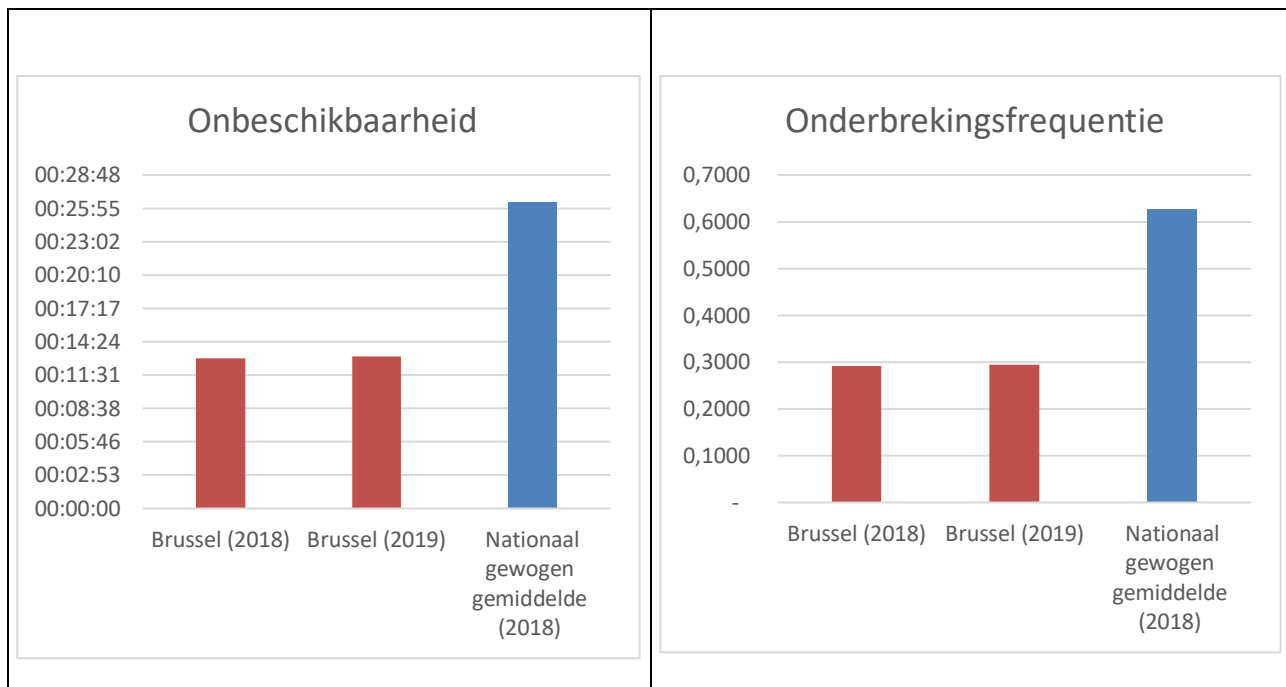
3.1.4.3 Vergelijking van de kwaliteit van de continuïteit van de levering op Belgisch niveau

Zoals hiervoor bepaald (zie paragraaf 3.1.4.1.2), preciseert een SYNERGRID-voorschrift de berekeningsmethode van de kwaliteitsindicatoren van de bevoorradingscontinuïteit. Dit voorschrift is evenwel enkel van toepassing voor de kwaliteitsindexen die betrekking hebben op het MS-net en niet voor het LS-net.

Zoals blijkt uit figuur 13, stellen we vast dat de **bevoorradingskwaliteit van het Brusselse MS-net veel beter is dan het gewogen nationaal gemiddelde op Belgisch niveau**³. Immers, een Brusselse DNG krijgt twee keer minder af te rekenen met onderbrekingen en moet het ook twee keer minder lang stellen zonder elektriciteit wegens onderbrekingen op het MS-net⁴.

³ De waarden op het nationaal niveau zijn nog niet gekend voor het jaar 2019.

⁴ Zoals hiervoor reeds aangehaald, gaat het hier om globale cijfers; er werd eveneens rekening houdend met de onderbrekingen afkomstig van het net van Elia.



Figuur 13: Vergelijking van de kwaliteitsindicatoren van de MS-netten

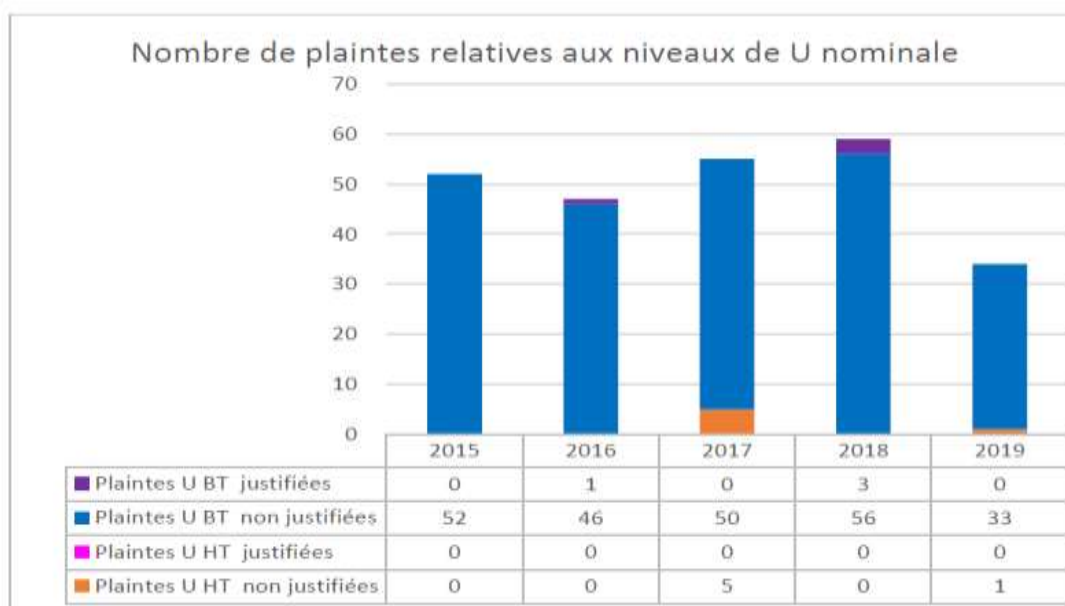
BRUGEL meent dat het nuttig zou zijn dat SYNERGRID een analyse zou realiseren om een gemeenschappelijke berekeningsmethode uit te werken voor alle Belgische DNB's voor de indicatoren inzake bevoorradingskwaliteit voor LS.

3.1.5 Kwaliteit van de elektrische spanning

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, flikkering 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 niettemin getest via een recorder van het type QWave die op het aansluitingspunt van de gebruiker-indiener van de klacht wordt geplaatst. Deze toestellen kunnen langdurige of kortstondige registraties uitvoeren ter controle van de kwaliteit van de golfvorm van de geleverde spanning. In 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 terug te vinden in de volgende figuur:



Figuur 14: Aantal klachten met betrekking tot de kwaliteit van de geleverde spanning (Bron SIBELGA)

[Aantal klachten met betrekking tot de nominale U-niveaus

	2015	2016	2017	2018	2019
Gegronde klachten U LS	0	1	0	3	0
Ongegronde klachten U LS	52	46	50	56	33
Gegronde klachten U HS	0	0	0	0	0
Ongegronde klachten U HS	0	0	5	0	1

]

Het verband tussen het aantal ontvangen klachten en het aantal Brusselse DNG's 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. Zo zouden bijvoorbeeld, de gegevens van de 40 meettoestellen die SIBELGA in 2020 van plan is te installeren in de netcabines voor de monitoring van het LS-net, globaal gebruikt kunnen worden in het kader van de evaluatie van de kwaliteit van de bevoorrading.

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 Ontvangststations (GOS)⁵.

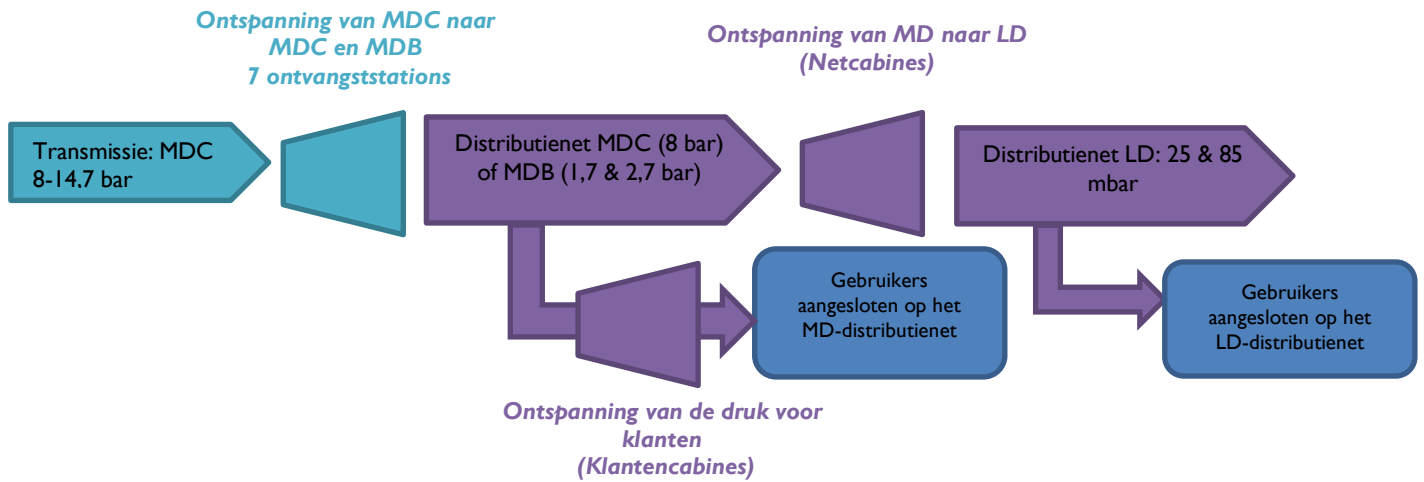


Figuur 15: Weergave van de GOS (Bron SIBELGA)

Zoals de onderstaande figuur 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 bevoorraadt enkele grootverbruikers, maar de meeste netgebruikers worden bevoorraad vanuit het lagedruknet (LD). De druk van het gas wordt verlaagd tot 25 (meestal) of 85 mbar via de netwerkcabines.



⁵ Geaggregeerd Ontvangststation: fictief ontvangststation dat de functie van verschillende ontvangstations groepeerdt 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 de evolutie ervan te berekenen.



Figuur 16: Gasbevoorradingssysteem van het BHG

Anders dan voor het elektriciteitsnet, voorziet het wettelijk kader geen "gewestelijk gastransmissienet". Het toezicht op de transmissienetbeheerder wordt dus uitsluitend gehouden door de federale regulator, de CREG. BRUGEL is dus uitsluitend bevoegd voor zaken in verband met het gasdistributienet.

3.2.2 Kerncijfers 2019

A. Algemene gegevens

	MD	LD	Totaal
Aantal gebruikers	3.206	429.305	432.511
Gasverbruik [MWh]	2.397.754	7.196.216	9.593.969
Lengte van het net [km]	624	2.298	2.922

B. Onbeschikbaarheid: Aantal minuten dat een DNG in 2019 gemiddeld zonder gas zat

	Totaal
Onbeschikbaarheid als gevolg van geplande onderbrekingen	00 :01 :08

Onbeschikbaarheid als gevolg van ongeplande onderbrekingen	00 :00 :07
Onbeschikbaarheid als gevolg van onderbrekingen en belangrijke incidenten	00 :04 :33
Totaal	00 :05 :48

C. Kwaliteit van de gasdruk geleverd door SIBELGA aan de DNG

	MD	LD	Totaal
Aantal ontvangen klachten	3	111	114
Aantal gegronde klachten	3	50	53

Deze kerncijfers voor 2019 worden hierna verder gecontextualiseerd en becommentarieerd. Hun evolutie over meerdere jaren wordt eveneens toegelicht.

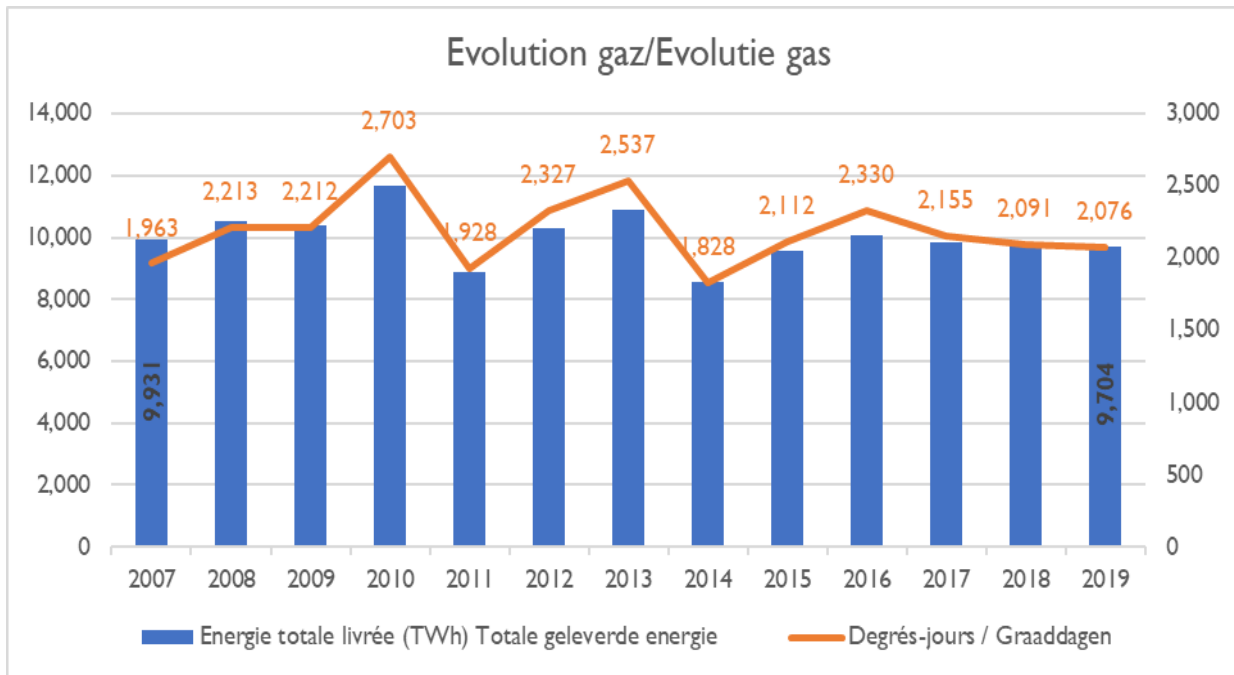
3.2.3 De evolutie van het verbruik op het gasnet

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. Het is immers een feit, zoals blijkt uit figuur 17, dat het gasverbruik van jaar tot jaar fluctueert.

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 graaddagen⁶.

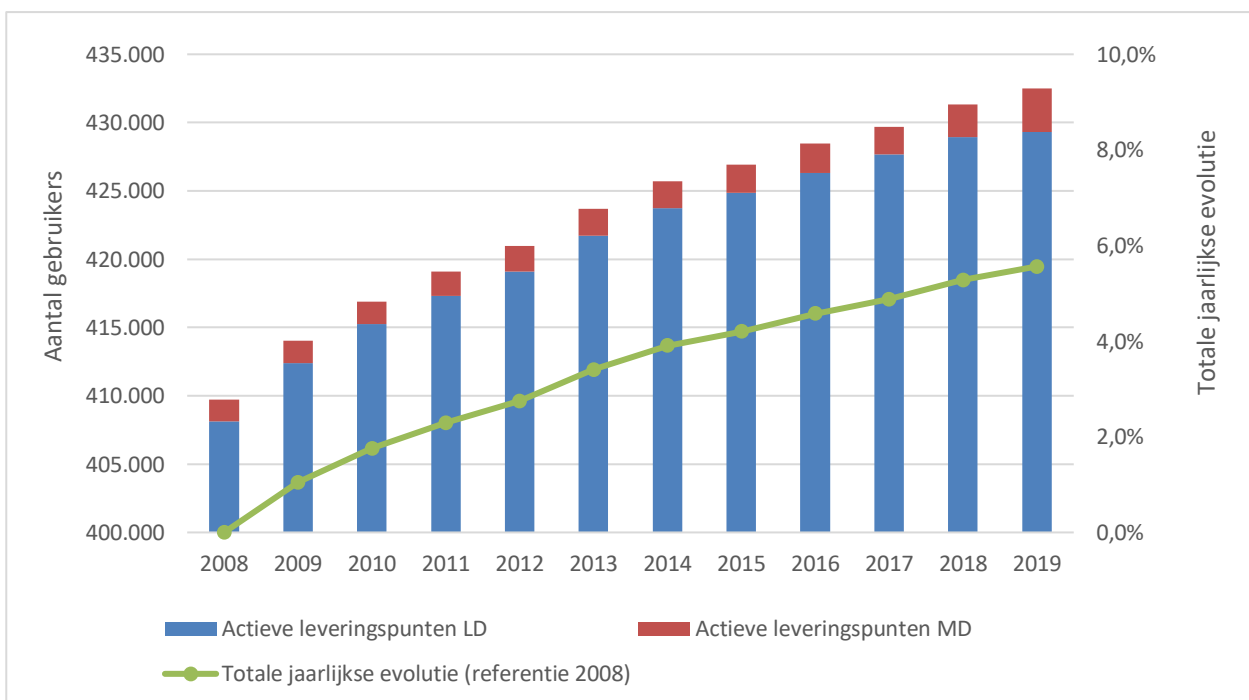
We stellen voor 2019 een lichte afname vast van de verbruikte energie (9.704.151 MWh) in vergelijking met 2018 (9.749.225 MWh). De uitzonderlijke weersomstandigheden die we in 2019 hebben gekend, hebben, ongetwijfeld, eveneens bijgedragen tot deze afname. 2019 is immers het vierde warmste jaar sinds het begin van de metingen in Ukkel in 1833.

⁶ 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 17: Evoluitie van het gedistribueerde gas

Het aantal netgebruikers stijgt voortdurend (+ 5,6 % tussen 2008 en 2019).



Figuur 18: Evoluitie van het aantal gasgebruikers (actieve leveringspunten)

3.2.4 Kwaliteit van de bevoorrading van het gasdistributienet

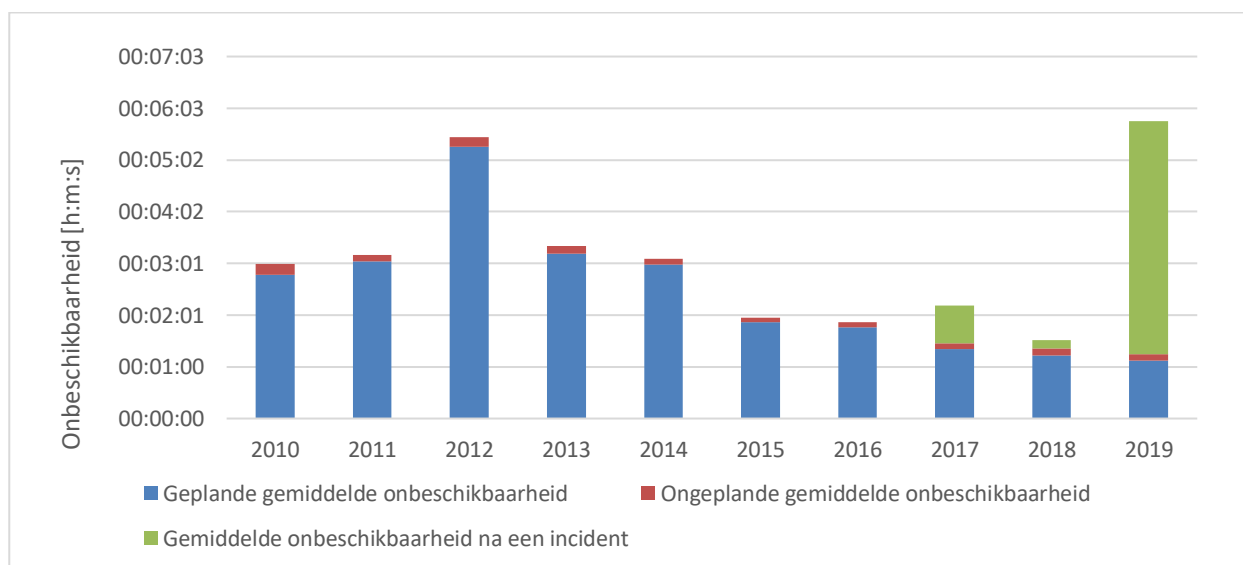
3.2.4.1 Kwaliteit van de continuïteit van de bevoorrading

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

- **Geplande onbeschikbaarheid van het net:** als gevolg van door SIBELGA geplande werken (vernieuwing van leidingen, systematische vervanging van meters enz.). Deze geplande werken hebben meestal geen grote impact op het gebruikscomfort, aangezien ze vooraf moeten worden aangekondigd of plaats moeten vinden in samenspraak met de betreffende eindklanten;
- **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 is belangrijk te benadrukken dat de bestaande technieken (Williamson enz.) het mogelijk maken te interveniëren zonder de gastoevoer aan de klanten te onderbreken. Indien we gebruikmaken van deze technieken, wordt een incident dat een groot aantal onderbrekingen zou kunnen veroorzaken, opgelost zonder dat de klanten te lijden hebben van een onderbreking van de gastoevoer. Daarom wordt dit type incident niet in deze rubriek opgenomen, ook als er een interventie is geweest.

De evolutie van de onbeschikbaarheidsindicatoren is opgenomen in de figuur hierna.



Figuur 19: Evolutie van de onbeschikbaarheidsindicatoren

We stellen dus vast dat, uitgezonderd voor 2019, de onbeschikbaarheid van het gas voor de Brusselse verbruikers in hoofdzaak verband houdt met de geplande werkzaamheden. Aangezien de geplande werkzaamheden worden aangekondigd en in overleg met de eindklanten worden uitgevoerd, blijft het

ongemak voor hen beperkt. Ongeplande onderbrekingen in de gasvoorziening zijn inderdaad vrij zeldzaam.

Het jaar 2019 werd echter gekenmerkt door een **ernstig incident**. Als gevolg van het insijpelen van water in het LD-net, door een lek in een VIVAQUA-leiding, zijn 455 toegangspunten in de gemeente Vorst gedurende 72 uur verstoken gebleven van gasvoorziening. Dit uitzonderlijke incident veroorzaakte een aanzienlijke toename van de gemiddelde onbeschikbaarheid van gas in 2019 (5 minuten en 48 seconden). Afgezien van dit evenement blijft de kwaliteit van de gaslevering aan de Brusselse verbruikers zeer goed.

De globale 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 is in 2014 voltooid en 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.

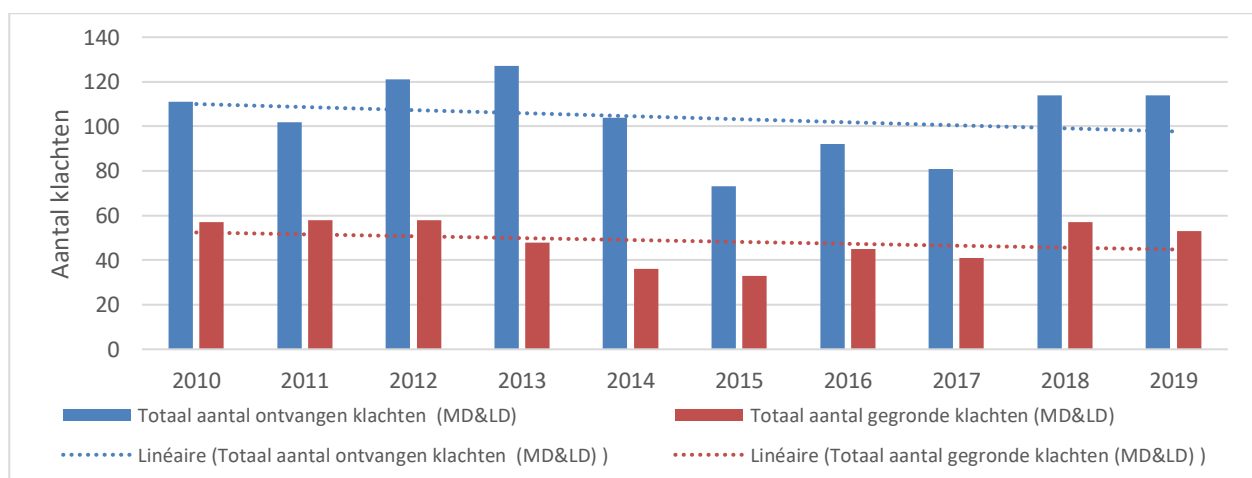
3.2.4.2 Kwaliteit van de gaslevering

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

Voor de MD-netten worden de drukniveaus op 9 locaties op afstand gemeten, naast de metingen die in de ontvangststations en via 39 drukregistratietoestellen op het net worden uitgevoerd. Voor de LD-netten vindt de controle plaats aan de hand van registreermanometers die handmatig worden opgenomen. SIBELGA beschikt over 139 drukregistratietoestellen op dit net.

In 2019 ontving SIBELGA 114 oproepen van klanten over drukproblemen op het net. Volgens SIBELGA was 46% van deze interventieaanvragen gegrond.

Onderstaande figuur 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 20: 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 meldingen door SIBELGA betreffende de kwaliteit van de gaslevering en het aantal DNG's zeer gering is.

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 vastgelegd⁷.

In haar rapporten 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 21 en 22 tonen voor 2019 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 gegronde 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	0	0
Toegang tot het distributienet met het oog op geplande werken	2	1
Toegang tot het distributienet met het oog op ongeplande werken	0	0
Het verhelpen van storingen in een meetinrichting	1	0
Totaal	7	0

Figuur 21: klachten in verband met de naleving van de termijnen voor werkzaamheden aan het elektriciteitsnet – jaar 2019

Voor de werken aan het elektriciteitsnet blijkt dat SIBELGA in 2019 slechts 7 klachten heeft ontvangen. Slechts één daarvan werd beschouwd als zijnde gegrond. Het aantal ontvangen klachten, rekening houdend met het aantal ontvangen aansluitingsaanvragen (2.222) en het aantal uitgevoerde aansluitingen (504), is dus extreem klein.

⁷ In het geval van bijvoorbeeld een aansluiting op de MS wordt de uitvoeringstermijn van de aansluiting volgens een contract bepaald.

Net als bij de uitgevoerde werken voor elektriciteit op verzoek van de DNG's, is het aantal ontvangen klachten voor het niet-naleven van de termijnen door SIBELGA voor de gaswerken (zie figuur 22) onbeduidend; er werd in 2019 slechts één enkele ontvangen en gegronde klacht geregistreerd.

	Aantal ontvangen klachten	Aantal gegronde klachten
procedure voor standaardaansluiting	1	1
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 ongeplande werken	0	0
Het verhelpen van storingen in een meetinrichting	1	1
Correctie van significante fouten in de nauwkeurigheid van de meetinrichtingen	0	0
Totaal	1	1

Figuur 22: klachten in verband met het naleven van de termijnen voor werkzaamheden aan het gasnet – jaar 2019

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, geïnformeerd zijn over het feit dat de DNB zich aan wettelijke of contractuele termijnen dient te houden.

In haar advies over de kwaliteit van de diensten voor het jaar 2018, gaf BRUGEL aan dat, om de kwaliteit van de dienstverlening van SIBELGA ten aanzien van de reglementaire bepalingen te kunnen beoordelen, ze **nauwkeurigere informatie diende te krijgen** over het aantal binnen en buiten de wettelijke termijnen uitgevoerde operaties.

BRUGEL had dus gevraagd aan SIBELGA om deze informatie op te nemen in zijn volgende rapport over de kwaliteit van de diensten (dus, voor het jaar 2019). **BRUGEL heeft de gevraagde informatie evenwel niet ontvangen. BRUGEL vraagt dus aan SIBELGA om deze informatie zo snel mogelijk mee te delen.**

Bovendien **realiseert SIBELGA een hele reeks prestaties die een invloed hebben gehad op het certificeringsproces van de gedecentraliseerde productie-installaties** dat recht geeft op de toekenning van groenestroomcertificaten. Deze prestaties beogen bijvoorbeeld de **vervanging van de bestaande tellers door bidirectionele tellers**, het **parametriseren en installeren van ontkoppelingsrelais**, het **afleveren van attesten...**

BRUGEL meent dat het noodzakelijk is dat het rapport over de kwaliteit van de diensten van SIBELGA in de toekomst ook informatie zou bevatten over de termijnen voor de realisatie van deze verschillende prestaties.

Opdat bepaalde informatie, in de mate van het mogelijke, meegedeeld zou kunnen worden in het kader van het volgende rapport over de kwaliteit van de diensten (overhandigd op 31/03/2021), vraagt BRUGEL aan SIBELGA om een reportingvoorstel in te dienen tegen 01/11/2020.

4.2 Tevredenheid van de netgebruikers

In het advies over de kwaliteit van de diensten aangeboden door SIBELGA voor het jaar 2018, had BRUGEL te kennen gegeven de resultaten te willen ontvangen van de tevredenheidsenquêtes over de realisatie van werken of operaties, zoals eenvoudige werkzaamheden aan tellers, het openen van tellers,... Deze tevredenheidsenquêtes bij de gebruikers van haar net die worden gerealiseerd tijdens jaarlijkse campagnes of na elke afsluiting van een dossier, bieden SIBELGA de mogelijkheid om aandachtspunten te identificeren over de kwaliteit van de geleverde diensten en projecten op poten te zetten voor de verbetering daarvan.

Zo werd de C-SAT-indicator, die de tevredenheid van de klant meet naar aanleiding van een interactie met SIBELGA, gehanteerd voor telleropeningen (gas/elektriciteit) en voor tellerwerkzaamheden (gas/elektriciteit). Voor deze twee metingen registreerde de indicator 6 punten tussen 2017 en 2019. Wat betreft het segment "Bedrijven" (Customer Account Management), blijft de C-SAT-indicator stabiel onder de 80%. Voor de (complexe) aansluitingswerken voor middenspanning/middendruk - die werden geëvalueerd op een panel van 12 gevallen - wijst de indicator op een lichte verbetering. Bovendien overweegt SIBELGA om acties te realiseren om de coördinatie inzake complexe werkzaamheden te verbeteren. BRUGEL bedankt SIBELGA om deze informatie te hebben meegedeeld, waaruit een globaal genomen correcte tevredenheid blijkt over de kwaliteit van de diensten die worden geleverd aan de netgebruikers. BRUGEL stelt zich evenwel vragen over de volledigheid, of zelfs de pertinentie van de gestelde vragen. In die zin, en om de volledige transparantie te garanderen van de tevredenheidsenquête voorgelegd aan de netgebruikers, vraagt **BRUGEL aan SIBELGA om de lijst uit te werken met de gestelde vragen en die door te geven aan BRUGEL, en om dan achteraf onderling overleg te plegen over hoe het verder moet met deze enquêtes.**

Zonder afbreuk te doen aan de inspanningen die reeds werden verricht en de middelen die reeds werden ontplooid om de kwaliteit van de geleverde diensten te verbeteren, kan een mogelijke herziening van deze enquêtes alleen maar bijkomende elementen opleveren die SIBELGA dan zou kunnen gebruiken om verbeteringen aan te brengen die uiteindelijk moeten leiden tot een optimale dienstverlening.

4.3 Informatie aan de netgebruikers

BRUGEL meent dat het communicatiebeleid van SIBELGA ten opzichte van de DNG's 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 DNG's wordt meegedeeld.

In dit verband heeft SIBELGA een platform⁸ 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 zijn net deelt SIBELGA deze informatie ook op de sociale netwerken mee.

⁸ <https://www.sibelga.be/nl/aansluitingen-en-meters/elektriciteitspannes/actuele-pannes>

In haar advies over de kwaliteit van de diensten voor het jaar 2018, deed BRUGEL de aanbeveling aan SIBELGA om eveneens in te staan voor de verspreiding van informatie aan de Brusselse verbruikers bij een onderbreking van de bevoorrading omwille van geplande werkzaamheden. Deze aanbeveling werd door SIBELGA toegepast in de loop van 2019. De Brusselse DNG's hebben nu voortaan een totaalbeeld van de wegen waar geen elektriciteitsbevoorrading meer is, ongeacht de oorzaak van de onderbreking (gepland of ongepland).

Bovendien, zo blijkt, is het historisch overzicht van de storingen op het elektriciteitsnet op het platform van SIBELGA, beschikbaar 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 incident⁹ (zie paragraaf 4.4). **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.** BRUGEL meent dat het eveneens opportuun zou zijn om de noodzaak te analyseren om een aantal functies toe te voegen aan het platform van SIBELGA om het gebruik en het opzoeken van informatie nog te verbeteren.

Meer algemeen herinnert BRUGEL eraan 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. Bepaalde gedeelde informatie zou zeker gebruikt kunnen worden 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.

⁹De periode is uitgebreid naar twee maanden na de wijziging van artikel 32bis van de elektriciteitsordonnantie van 23 juli 2018

4.4 Beheer van de schadevergoedingen

Elk jaar moet de distributienetbeheerder aan BRUGEL een rapport bezorgen over de ingediende en afgesloten aanvragen van schadevergoedingen in het vorige kalenderjaar. Dit rapport voor 2019 werd via mail op 6 april 2020 doorgegeven aan BRUGEL. De belangrijkste resultaten van dat rapport worden verderop becommentarieerd.

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

Elektriciteit	Aard van de onderbreking	Totaal van de aanvragen(16)	Gegronde aanvragen (67)	Ongegronde aanvragen (139)
Artikel 32 <i>bis</i>	Ongeplande onderbreking van meer dan 6 u	71	35	36
Artikel 32 <i>ter</i>	Afwezigheid van levering als gevolg van een administratieve fout	17	5	12
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	116	27	89
Artikel 32 <i>septies</i>	Afwezigheid van levering als gevolg van de plaatsing van een vermogensbegrenzer	2	0	0

Het rapport vermeldt dat, in de meeste gevallen, de weigering van een schadevergoeding gegrond is wegens het feit dat de onderbreking minder dan 6 uur heeft geduurd (schadevergoeding ingediend op grond van artikel 32*bis* van de ordonnantie), de afwezigheid van een fout uit hoofde van SIBELGA en van een oorzakelijk verband tussen die fout en de schade veroorzaakt aan de DNG (schadevergoeding ingediend op basis van artikel 32*quinquies* van de ordonnantie) of nog vanwege het feit dat de DNG voorafgaandelijk werd verwittigd van de stroomonderbreking binnen het wettelijke kader.

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

Gas	Aard van de onderbreking	Totaal van de aanvragen(16)	Gegronde aanvragen (9)	Ongegronde aanvragen (7)
Artikel 24 <i>bis</i>	Afwezigheid van levering als gevolg van een administratieve fout	5	2	3

Artikel 24ter	Afwezigheid van levering als gevolg van een laattijdige aansluiting	2	1	1
Artikel 24quater	Schade geleden door een onderbreking, non-conformiteit of onregelmatigheid door een fout van de DNB	9	6	3

Het rapport vermeldt niet, in tegenstelling tot de onderbrekingen in de stroomlevering, de reden waarom de aanvragen van een schadevergoeding werden verworpen.

Wat betreft de betaalde schadevergoedingsbedragen heeft SIBELGA in 2018 een som uitgekeerd van € 23.759,79, terwijl in 2019 dat bedrag € 26.983,75 bedroeg. BRUGEL preciseert wel dat de bovenvermelde bedragen momenteel niet worden gedekt door de tarieven, maar worden gedragen door SIBELGA.

BRUGEL stelt een lichte afname vast van de aanvragen die werden ingediend voor een onderbreking in de stroomlevering van meer dan 6 uur en een lichte toename van de aanvragen ingediend voor een onderbreking van de levering (van elektriciteit en van gas) die het gevolg zou zijn van een fout bij SIBELGA. De verhouding tussen gegronde en ongegronde aanvragen is vergelijkbaar voor de jaren 2018 en 2019.

In 2018 startte BRUGEL, in samenwerking met SIBELGA, een denkoefening over het optimale karakter van de uitvoering van de schadevergoedingsregeling. De analyse van deze regeling heeft geleid tot verschillende verbeteringen van dit systeem, zoals ook vermeld in het rapport van SIBELGA¹⁰.

Uitgaande van het voorbije jaar en van het rapport dat werd opgesteld door SIBELGA over de schadevergoedingsregeling, moet deze samenwerking worden voortgezet waarbij moet worden gemikt op de volgende resultaten:

- Het invoeren van maatregelen om te kunnen streven naar betere informatie over de **schadevergoedingsregeling**, zoals een informatiecampagne;
- Een **toegankelijke en begrijpelijke motivatie** van de beslissingen (inzake onontvankelijkheid of ongegrondheid), van de mails of documenten die worden meegedeeld door SIBELGA aan de DNG;
- Een **betere kennis door SIBELGA van de algemene toestand van zijn net** (met name, door het opstellen van kadastrale fiches bij elke plaatsing van een aansluiting of een cabine, waardoor men zich kan vergewissen van een passend onderhoud);
- Een **analyse van de verantwoordelijkheid van de DNG** (door hemzelf uit te voeren) bij elke aanvraag van een schadevergoeding ingediend op basis van artikel 32quinquies van de ordonnantie met betrekking tot het goede onderhoud van de delen van het net waar het incident zich heeft

¹⁰ De herziening van het schadevergoedingsformulier, de uitwerking van een verklarende brochure over de defecten die aanleiding geven tot een onderbreking van de stroomlevering en die moet worden meegedeeld aan de klager wanneer die zijn klacht indient, de opname in het aansluitingsbestek van de mogelijkheid om een vergoeding te krijgen in geval van vertraging in de werkzaamheden, de integratie van een rubriek over de schadevergoedingsregeling op de internetsite van SIBELGA en de opname in de beslissingen van SIBELGA van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Geschillendienst van BRUGEL.

voorgedaan en met betrekking tot de adequate maatregelen die werden genomen om de effecten van het incident te beperken;

- Het **opnemen in het rapport over de schadevergoedingsregeling**, zoals reeds meerdere keren werd gevraagd door BRUGEL¹¹, van de motieven van elke beslissing tot onontvankelijkheid/ongegrondeheid, alsook van het percentage van deze beslissingen voor elk van de hierboven genoemde artikelen.

Het rapport van 2019 beantwoordt maar ten dele aan de vraag van BRUGEL om het percentage te vermelden van de schadevergoedingsaanvragen die werden ontvangen per gemeente. In het volgende rapport had BRUGEL voor elke gemeente graag ook het aantal aanvragen opgenomen gezien voor elk artikel van de ordonnantie;

- De **invoering van een algemene KPI** voor de verwerking van de schadevergoedingsaanvragen, die dus niet is beperkt, zoals dat momenteel het geval is, tot schadevergoedingen voor onderbrekingen van meer dan 6 uur;
- Een **betere overdracht van informatie die door BRUGEL wordt gevraagd**, vermits het doel dat wordt nagestreefd door BRUGEL er niet in bestaat om interne gebreken binnen SIBELGA bloot te leggen, maar om een betere bescherming te garanderen van de belangen van de DNG.

Naast de samenwerking met SIBELGA, heeft BRUGEL het initiatief genomen om een advies uit te werken over de schadevergoedingsregeling in haar geheel, met inbegrip van haar uitvoering door SIBELGA en door de leveranciers. Dat advies, waaraan momenteel nog wordt gewerkt, zal de nog resterende disfuncties van de regeling blootleggen en een herziening voorstellen van het huidige wettelijk kader. Deze herwerking zal gebaseerd zijn op de best practices en de reglementering van bepaalde steden in het buitenland, op de haalbaarheid van hun implementatie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest met de bedoeling om een maximale bescherming te garanderen van de DNG.

¹¹BRUGEL meent dat het niet volstaat om in het rapport te vermelden dat de schadevergoedingsweigeringen "in de meeste gevallen" zijn gegrond door een onderbreking van minder dan 6 uur of door een afwezigheid van een fout/oorzakelijk verband.

5 Kwaliteit van de prestaties die worden aangeboden aan de markt

5.1 Mechanisme van de stimulerende tarifiering met betrekking tot de doelstellingen aangaande de dienstenkwaliteit

In 2019 legde BRUGEL in het kader van de nieuwe tariefmethodologie voor de periode 2020-2024 de laatste hand aan de implementatie van het mechanisme voor een stimulerende tarifiering op basis van de doelstellingen inzake de kwaliteit van de door de DNB aan de klanten en aan de leveranciers aangeboden diensten. BRUGEL heeft een definitieve lijst van prestatie-indicatoren opgesteld met een prestatietraject over de hele tariefperiode. Dit mechanisme voorziet in een bonus-malussysteem op basis van de jaarlijkse resultaten van deze indicatoren.

5.2 Niet-discriminerende behandeling van de leveranciers

5.2.1 Algemeen

Voor het jaar 2019 heeft SIBELGA op 24 april 2020 BRUGEL het rapport¹² bezorgd over de aangegeven verbintenissen waarmee de netbeheerder SIBELGA garandeert dat elke vorm van discriminerende praktijken wordt uitgesloten, samen met de onderliggende bijlagen¹³. Op verzoek van BRUGEL werden ook andere bijlagen overgedragen aan SIBELGA op 19 juni 2020¹⁴ en op 25 juni 2020¹⁵

¹² Dit rapport was overigens opgenomen in het rapport van SIBELGA over de uitvoering van haar openbare dienst opdrachten.

¹³ Bijlage 1 - Presentaties van de plenaire vergaderingen met de leveranciers;

Bijlage 2 - Rapport van de resultaten van de enquête over de tevredenheid van de leveranciers;

Bijlage 3 - Rapport van de monitoring van de toegangsovereenkomsten;

Bijlage 4.1 - Bestek voor de aankoop van elektriciteit en gas

Bijlage 4.2 - Bestek van de uitgaven voor energieverliezen;

Bijlage 4.3 - Eenheidsprijs van de energie;

Bijlage 5 - Opleiding verschaft door SIBELGA;

Bijlage 6 - Omzendmails;

¹⁴ Bijlage 7 - Notulen van de bilaterale vergaderingen met de leveranciers;

Bijlage 8 - Kopie van de contracten die werden ondertekend tussen SIBELGA en de leveranciers van flexibilitiediensten;

¹⁵ Bijlage 9 - Kopie van de ondertekende toegangscontracten van de leveranciers.

BRUGEL stelde het bondige karakter vast van het rapport voor het jaar 2018 en vroeg aan SIBELGA om bijkomende informatie te verschaffen zoals was vermeld in het advies dat werd ingediend met betrekking tot dit rapport. Met deze aandachtspunten en met de gevraagde aanvullende documenten, werd gedeeltelijk rekening gehouden door SIBELGA in zijn rapport voor 2019.

BRUGEL herhaalt evenwel opnieuw haar vraag met betrekking tot bepaalde punten en blijft daarbij hameren op het opstellen van een volledig en grondig advies aangaande de kwaliteit van de diensten die door SIBELGA worden geleverd aan leveranciers.

5.2.2 Opmerkingen over de organisatie van de vergaderingen

- Aangaande de plenaire vergaderingen:

Een zijn rapport vermeldt SIBELGA dat in 2019 twee plenaire vergaderingen werden gehouden met leveranciers. De presentatieslides werden meegedeeld als bijlage bij het rapport.

BRUGEL is van mening dat het opportuun zou zijn voor de volgende plenaire vergaderingen dat de presentatiedragers op voorhand zouden worden bezorgd aan de betrokken partijen opdat die kennis zouden kunnen nemen van de onderwerpen die tijdens de vergaderingen zullen worden aangesneden.

Op die manier zouden de verschillende partijen de mogelijkheid hebben om voorafgaand aan de vergadering eventuele opmerkingen en vragen voor te bereiden en kunnen ze eventueel indien nodig de agenda aanvullen met algemene punten die dan besproken zouden kunnen worden tijdens de vergadering.

BRUGEL had eveneens graag ook feedback gehad over de opmerkingen die door de verschillende partijen worden geuit tijdens deze vergaderingen.

Tot slot had BRUGEL, in haar vorige advies, SIBELGA nog gesuggereerd om de mogelijkheid te overwegen om dit type vergaderingen uit te breiden naar andere actoren dan de energieleveranciers met betrekking tot de evolutie van de marktstructuur. **BRUGEL zou daarom aan SIBELGA vragen om de lijst te overhandigen van de genodigden op de plenaire vergaderingen, naast de agenda, en zal daarbij, in voorkomend geval, voorstellen om ook andere partijen uit te nodigen die baat zouden kunnen hebben bij de behandelde informatie.**

- Aangaande de individuele vergaderingen:

BRUGEL had in haar vorige advies gevraagd opdat SIBELGA de notulen van de individuele vergaderingen met de leveranciers ter beschikking zou stellen. De inhoud van de bijlagen die werden overhandigd als antwoord op dit verzoek, bevat, volgens BRUGEL, nog lacunes. Deze bijlagen bevatten immers enkel de punten van de agenda en zijn niet echt een verslag van de besprekingen met de eventuele acties die ondernomen moeten worden door de verschillende betrokken partijen.

BRUGEL merkt trouwens op dat de "End-Of-Contract"-scenario's werden aangesneden tijdens de twee vergaderingen met ENGIE enerzijds, en tijdens de twee vergaderingen met EDF LUMINUS anderzijds, maar dat dit punt niet het voorwerp is geweest van een omzendmail naar alle leveranciers. Dit is evenwel een scenario dat door elke leverancier in gang kan worden gezet. **BRUGEL wijst er nog eens op dat het belangrijk is om er zich van te vergewissen dat informatie van algemene aard ter kennis wordt gebracht van alle leveranciers in een identieke tijdsperiode. Omdat de inhoud van de gesprekken niet in detail is weergegeven in de notulen, is het voor BRUGEL daarom niet mogelijk om er zich van te vergewissen dat de informatie identiek en op niet-discriminerende manier wordt overgebracht naar alle leveranciers.**

- **Wat betreft de opleidingen die door SIBELGA werden verstrekt aan de leveranciers:**

In 2019 werden drie opleidingen verstrekt door SIBELGA aan twee leveranciers. BRUGEL wijst op de kwaliteit van deze opleidingen en zet de DNB er toe aan om deze initiatieven voort te zetten als marktfacilitator en meer in het bijzonder aangaande de werking van de MIG. Rekening houdend met de klachten die terechtkomen bij de geschillendienst van BRUGEL en die betrekking hebben op de MIG, dient immers onderzocht te worden of er niet meer specifieke opleidingen verschaft zouden moeten worden door SIBELGA.

5.2.3 De omzendmails

BRUGEL bedankt SIBELGA om ons de inhoud te hebben meegedeeld van de omzendmails die erop gericht waren om alle leveranciers langs elektronische weg over alle aanpassingen te informeren. In zijn mail van 19/06/2019 omtrent de verandering van GOS en GLN, preciseert SIBELGA dat de netbeheerder een completer verslag zal opstellen van het probleem waarbij een manuele interventie nodig was in het systeem van de leverancier, hetgeen een invloed had op de berekening van de allocatie van de maand mei voor 1.000 EAN. Echter, er werd klaarblijkelijk geen enkele andere omzendmail meegedeeld. **BRUGEL had graag geweten hoe dit probleem verder werd behandeld.**

5.2.4 Opmerkingen over de tevredenheidsenquête

Zoals gespecificeerd in het vorige advies, moet de jaarlijkse tevredenheidsenquête die SIBELGA sinds 2010 organiseert om het tevredenheidsniveau van de leveranciers over de verschillende door SIBELGA aangeboden diensten te meten, - volgens BRUGEL - worden verbeterd, met name wat betreft de gemeten indicatoren. De gestelde vragen moeten inderdaad evolueren volgens de evolutie van de markt. BRUGEL is eveneens van mening dat de pertinentie van de vragen ter raadpleging moet worden voorgelegd aan de andere actoren. In die zin, en om elke transparantie van de tevredenheidsenquête die aan de leveranciers wordt voorgelegd, te garanderen, vraagt **BRUGEL aan SIBELGA om de lijst op te stellen met vragen die betrekking hebben op de enquête en het document ter raadpleging voor te leggen aan de betrokken actoren.**

Wat betreft de resultaten van de enquête bedankt BRUGEL SIBELGA om te zijn ingegaan op diens verzoek om enerzijds de gegevens in grafische vorm mee te delen over de afgelopen vijf jaar, en anderzijds ook de individuele resultaten per leverancier.

BRUGEL stelde bovendien vast dat de resultaten van de enquête doorgaans beter zijn dan de resultaten van 2018.

Wat betreft de onvolledige maar exploiteerbare of niet-exploiteerbare gegevens, vraagt BRUGEL aan SIBELGA of er een specifieke communicatie werd ondernomen naar de betrokken leveranciers toe om ervoor te zorgen dat het begrip van de vragenlijst optimaal zou zijn.

5.2.5 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 2019 voerde SIBELGA wijzigingen door aan de financiële garanties met betrekking tot de gedeponeerde bedragen of met betrekking tot het type gevraagde modaliteit. BRUGEL had in een vorig advies aan SIBELGA gesuggereerd om details over deze aanpassingen als bijlage bij het rapport te voegen om zich ervan te vergewissen dat de garantieverplichtingen voor elke leverancier op een niet-discriminerende wijze (opnieuw) worden geëvalueerd en behandeld. De tabel in bijlage 4 blijft evenwel verstoken van informatie met betrekking tot deze aanpassingsbeslissingen alsook met betrekking tot het detail van de berekening van het bedrag van de garanties. **BRUGEL kan zich daarom niet uitspreken over het feit of SIBELGA het garantieprincipe op een objectieve en niet-discriminerende manier toepast en herhaalt nog eens zijn verzoek om het detail te kunnen krijgen van de berekening van deze evaluaties en herevaluaties van de garantiebedragen, alsook om preciseringen te verkrijgen omtrent de motivaties voor de verandering van modaliteit.**

Anderzijds stelt BRUGEL vast dat in de ondertekende toegangscontacten in de bijlage 2, 3A en 3B, de basisformulieren zijn opgenomen met betrekking tot de keuze van de gevraagde garantie, maar dat de ingevulde en ondertekende formulieren dan weer niet zijn toegevoegd als bijlage. **BRUGEL wenst dat bij het volgende rapport voor het jaar 2020 een kopie zou worden overhandigd van de garantiecontracten die werden overeengekomen tussen SIBELGA en de leveranciers.**

5.2.6 Opmerkingen over de overheidsopdrachten rond de aankoop van energie en de verkoop van groenestroomcertificaten

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

Echter, in 2019 lanceerde SIBELGA eveneens een Aankoopcentrale voor de energie geleverd aan 7.000 verbindingpunten die in handen zijn van de overheid. Zoals gepreciseerd door SIBELGA in het kader van de tariefcontrole (ex post 2019):

"Omdat SIBELGA voor zichzelf de aankoop van energie diende te realiseren voor de verliezen, de warmtekrachtkoppeling, de openbare verlichting, de beschermde afnemers en de eigen behoeften, had de toevoeging van overheden in deze gegroepeerde aankoop een zeer geringe en zelfs haast onbestaande marginale kostprijs, die meer dan gecompenseerd werd door de prijsvermindering die het gevolg was van de toename van het volume voor eigen behoeften."

BRUGEL stelt zich vragen over de legitimiteit van deze opdracht vooral omdat die niet toegestaan of zelfs voorzien is in het Brusselse wettelijke kader. Immers, artikel 18 van de elektriciteitsordonnantie bepaalt het volgende:

"De distributienetbeheerder komt in aanmerking voor de aankoop van elektriciteit bestemd om zijn net- en transformatieverlies te dekken en om zijn openbare dienstverplichtingen en -opdrachten bepaald in artikel 24 en 24bis en in hoofdstuk IVbis, te vervullen".

Uit het voorafgaande blijkt dat de aankoop van elektriciteit door SIBELGA via een overheidsopdracht enkel maar kan gebeuren om de verliezen te dekken van het net en om zijn verplichtingen na te komen ten overstaan van de beschermde afnemers.

Deze bedenking is des te gegronder omdat het bestek voor aankoop meegedeeld door SIBELGA geen enkele informatie bevat over deze aankoop voor de overheden. In het bestek

dat is opgenomen in bijlage 4.1 in de rubriek "2.1 Voorwerp van de opdracht", staat "*Deze opdracht is een opdracht in vijf percelen*". Echter, in deze bijlage worden slechts 4 percelen vernoemd:

1. Elektriciteit - Verbruik van de gemeentelijke openbare verlichting
2. Elektriciteit - Verbruik van de beschermde afnemers
3. Gas - Verbruik van de beschermde afnemers
4. Gas - Verbruik van de beschermde afnemers

BRUGEL vraagt zich af of het hier gaat om een vergetelheid bij de overdracht van het vijfde perceel dat mogelijk de aankoopcentrale voor de overheidssector betrof.

Anderzijds, De verkoop van groenestroomcertificaten aan de energieleveranciers

In zijn vorige rapport formuleerde BRUGEL de opmerking dat de door SIBELGA gevolgde procedure voor de verkoop van de groenestroomcertificaten afkomstig uit de activiteit warmtekrachtkoppelingsinstallaties het niet mogelijk maakte om de veronderstelde niet-discriminerende praktijken ten aanzien van de energieleveranciers te beoordelen. In die zin vroeg BRUGEL aan SIBELGA om uitsluitend een verkoopprocedure te gebruiken via een overheidsopdracht met bekendmaking. Overeenkomstig de bepalingen van het contract dat werd gesloten in 2016 en werd herzien in 2017 tussen ENGIE en SIBELGA, dat een einde neemt met de verkoop, begin 2021, van de groenestroomcertificaten gegenereerd in 2020, werden de groenestroomcertificaten die werden gegenereerd in 2019 verkocht aan ENGIE. SIBELGA zal een specifieke opdracht uitwerken voor de verkoop van de groenestroomcertificaten die gegenereerd zullen worden vanaf 2021 door zijn warmtekrachtkoppelingsinstallaties en fotovoltäische installaties.

5.3 Implementatie van de flexibiliteitsdiensten

De markt van de flexibiliteit, die al sinds enkele jaren heel wat evoluties heeft gekend wat betreft het aanbod, de vraag en de wettelijke omkadering, zal in principe nog een aanzienlijke boost krijgen met ontwikkeling van de slimme meters en de integratie in het net van de steeds groter wordende flexibele belastingen (batterijen voor elektrische voertuigen en elektrische verwarming...).

Rekening houdend met de specificiteiten van de markt van de flexibiliteit, zijn verschillende actoren en overheden betrokken bij de omkadering ervan, met name de CREG voor de regels met betrekking tot energieoverdracht (valorisatie van door een aggregator verplaatste volumes op het toegangspunt beheerd door de leverancier), ELIA (belangrijkste aankoper van flexibiliteit van de klanten) voor wat betreft de technische en financiële vereisten van zijn producten en het beheer van de activatiegegevens, en SYNERGRID (voor rekening van de DNB en ELIA) voor de technische vereisten van de installaties van de klanten en het beheer van de activatiegegevens.

Op Brussels niveau bevat de elektriciteitsordonnantie verschillende bepalingen omtrent de omkadering van de markt van de flexibiliteit. 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, de mogelijkheid, onder bepaalde voorwaarden, voor de DNB om een activatie van een flexibiliteitsdienst te weigeren of te beperken, en het recht op vergoeding door de DNB voor de schade die bij de klant is veroorzaakt door een onregelmatige beslissing van de DNB.

Deze bepalingen, die algemene richtlijnen geven, dienen evenwel te worden aangevuld met regeringsbesluiten en een technisch reglement om een precies en operationeel kader te kunnen bieden aan de markt van de flexibiliteit.

In afwachting van de finalisering van dit kader, blijft SIBELGA de rol vervullen van facilitator van de markt van de flexibiliteit in het kader van operaties die worden bepaald binnen SYNERGRID (beheer van metergegevens, certificering van installaties, voorstellen van overeenkomsten of technische voorschriften).

- **Wat betreft de implementatie van overeenkomsten en technische voorschriften:**

Sinds enkele jaren stelt SYNERGRID modelcontracten voor om de rollen en verantwoordelijkheden van de FSP's¹⁶ 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 (mFRR¹⁷) en strategische reserves van ELIA. Vervolgens heeft SYNERGRID in juni 2018 een ander DNB/FSP-modelcontract voorgesteld met betrekking tot het FCR-product van ELIA. De geldigheidsduur van dit modelcontract was beperkt tot een jaar met als doelstelling voor de DNB's om een eerste feedback te krijgen van de interacties met de FSP's. Rekening houdend met het geringe aantal afnemers aangesloten op het distributienet en deelnemend aan het FCR-product, introduceerde SYNERGRID in mei 2019 een aanvraag voor de verlenging van de geldigheidsduur van dit contract. SYNERGRID meende immers dat

¹⁶ FSP voor Flexibility Service Provider (leverancier van flexibiliteitsdiensten)

¹⁷ mFRR voor "manual Frequency Response Reserve" - <https://www.elia.be/nl/elektriciteitsmarkt-en-systeem/systeemdiensten/het-evenwicht-behouden/mfrr>

deze markt nog niet voldoende rijp was en wenste te beschikken over voldoende feedback alvorens een meer duurzaam contract voor te stellen. BRUGEL keurde deze vraag goed. De geldigheidsduur van dit contract is voortaan beperkt tot 31 december 2020. Voor zover wij weten, hebben tot op heden nog geen Brusselse afnemers die aangesloten zijn op het distributienet (middenspanning) deelgenomen aan de levering van het FCR-product.

In 2020 introduceerde SYNERGRID een algemeen modelcontract tussen de DNB en de FSP dat alle huidige flexibele producten omvat van ELIA. In de gesprekken met SYNERGRID vroeg BRUGEL, samen met de CWaPE en de VREG, aan de netbeheerders om samen na te denken over een gedetailleerde langetermijnvisie over het openstellen van de Elia-producten mFRR en aFRR voor deelname van de afnemers die zijn aangesloten op het laagspanningsnet.

- ***Met betrekking tot het beheer van de meetgegevens:***

De netbeheerders (ELIA en de DNB's) hebben 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 2018¹⁸ in werking getreden na de ondertekening van een overeenkomst tussen de DNB's en ELIA in het voorjaar van 2018. BRUGEL nam onlangs kennis van de naamsverandering van dit platform, dat voortaan als Flexhub door het leven zal gaan.

- ***Met betrekking tot de certificering van de installaties van de Brusselse klanten:***

Voor 2019 blijft het aantal klanten dat zijn flexibiliteit aanbiedt aan ELIA alsook het vermogen dat ter beschikking wordt gesteld voor activeringen in Brussel onveranderd in vergelijking met 2018. Er waren 7 klanten met gecertificeerde installaties die samen goed waren voor 16,98 MW en die werden beheerd door twee leveranciers van flexibiliteitsdiensten voor de producten van ELIA (tertiaire reserve). Deze twee leveranciers van flexibiliteitsdiensten zijn Flexcity (voorheen Actility) en Restore, dat werd overgenomen door Centrica Business Solutions. Tot op heden werd voor geen enkele installatie de certificering geweigerd. In de loop van 2019 waren er drie activaties op 7 juni, 9 augustus en 4 december en SIBELGA heeft geen melding gemaakt van het feit dat een activering werd verhinderd of beperkt.

- ***Met betrekking tot de monitoring van de activiteiten (actoren, klanten, certificering, activeringen, ...) van de flexibiliteitsmarkt:***

Gezien de verwachte evolutie van de flexibiliteitsmarkt 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 zijn flexibiliteit aanbiedt op de markt, over het certificeringsproces van de installaties (verwerking van de aanvragen, beslissingen, motiveringen, ...), over de activeringen van de flexibiliteitsdiensten en over de eventuele weigeringen of beperkingen van de activeringen door de DNB, evenals de eventuele schadevergoedingen die eraan verbonden zijn.

¹⁸ http://www.http://www.synergrid.be/download.cfm?fileId=2018_03_08_SYN_NL_Persbericht_Datahub.pdf

BRUGEL nodigt SIBELGA uit om gesprekken op te starten over deze rapportering in het kader van de besprekingen omtrent de invoering van de schadevergoedingsregeling conform artikel 32^{unsexies} van de elektriciteitsordonnantie.

6 Conclusies

In dit advies onderzocht BRUGEL de rapporten van SIBELGA met betrekking tot de leveringskwaliteit op de distributienetten van elektriciteit en gas en de kwaliteit van de prestaties naar de klanten en de markt toe. Deze rapporten geven over het algemeen een overzicht van de kwaliteit van de diensten van SIBELGA aan de netwerkgebruikers en de markt. Sommige indicatoren moeten worden aangepast en aangevuld om de kwaliteit van de dienstverlening van de DNB beter weer te geven. In dit kader wil BRUGEL in overleg met SIBELGA een nieuw rapporteringskader voor de kwaliteit van de dienstverlening opstellen dat rekening houdt met alle opdrachten van de distributienetbeheerder en met de noodzaak om de gebruikers en de regionale overheden een betere opvolging van de kwaliteit van de dienstverlening aan te bieden op basis van relevante indicatoren.

Daarnaast heeft het onderzoek van deze rapporten de volgende opvallende punten aan het licht gebracht:

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

- Wat betreft het elektriciteitsnet, volgen de resultaten van 2019 een algemene tendens van een verbetering van de kwaliteit die wordt vastgesteld op het MS-net; ze blijven aanzienlijk beter dan het gewogen gemiddelde op Belgisch niveau, ook al kunnen de resultaten van jaar tot jaar licht afwijken van deze tendens. Voor het LS-electriciteitsnet, zijn een aantal indicatoren (onbeschikbaarheid omwille van ongeplande onderbrekingen en de gemiddelde duur om de stroomvoorziening te herstellen) er relatief op achteruitgegaan. BRUGEL zal de evolutie van deze indicatoren opvolgen, met name in het kader van het onderzoek van de ontwerp-investeringsplannen van SIBELGA;
- Wat betreft het gasnet, blijft de kwaliteit van de levering zeer aanzienlijk, met name betreffende de regelmatigheid van de druk, ook al heeft het incident dat zich heeft voorgedaan in 2019, als gevolg van een lek in een VIVAQUA-leiding, de gemiddelde onbeschikbaarheid op het gasnet in zekere mate verergerd;
- Wat betreft de rapportering van de indicatoren omtrent de leveringskwaliteit, heeft SIBELGA zijn rapport aangepast om rekening te houden met de eerdere vragen van BRUGEL. Er zijn evenwel nog steeds verbeteringen nodig voor de indicatoren voor de opvolging van de leveringskwaliteit op het LS-net; die mogen zich immers niet alleen baseren op klachten die worden ontvangen door SIBELGA. BRUGEL zet SIBELGA ertoe aan om, aan de hand van systemen voor telemeting, en minstens op de belangrijkste plaatsen van het net, de naleving op te volgen van de normen omtrent de levering.

2) Kwaliteit van de prestaties van de diensten verleend aan de DNG's:

- Wat betreft het naleven van de termijnen voor de realisatie van de prestaties, steunt SIBELGA in hoofdzaak op ontvangen klachten. Deze indicator op zich is niet voldoende om een idee te krijgen van de kwaliteit van de prestaties omdat het niet zeker is dat de gebruikers die bepaalde werkzaamheden aanvragen, op de hoogte zijn van de verplichting van de naleving door de DNB van de wettelijke of contractuele termijnen. Zoals ook vermeld door BRUGEL in diens vorige advies, moeten ook andere opvolgingsindicatoren 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. Bovendien wenst BRUGEL ook de kwaliteit van de prestaties op te volgen met betrekking tot de certificering en van de installaties die actief zijn op de flexibiliteitsmarkt en van de gedecentraliseerde producties, omtrent de plaatsing van relais en de aflevering van attesten;

BRUGEL wenst deze gegevens te ontvangen bij de overhandiging van het rapport van SIBELGA voor 2020. Daartoe vraagt BRUGEL aan SIBELGA om een reportingvoorstel te doen tegen 01/11/2020;

- Wat betreft de meting van de tevredenheid van de netgebruikers, nodigt BRUGEL SIBELGA uit om te bespreken wat de mogelijkheden zijn aangaande de herziening van de tevredenheidsenquêtes (gestelde vragen) om de nodige verbeteringen te kunnen aanbrengen voor een correcte meting van de tevredenheid van deze gebruikers;
- Wat betreft de verspreiding van informatie voor de netgebruikers, blijft SIBELGA werken aan een betere communicatie met name omtrent de leveringspannes. BRUGEL toont zich tevreden over deze inspanningen en vraagt aan SIBELGA om de informatie aan te passen die wordt gepubliceerd met betrekking tot pannes op grond van de behoeften van de gebruikers inzake de aanvraag van schadevergoedingen (beschikbaarheid van de gegevens gekoppeld aan de van toepassing zijnde termijnen voor de aanvragen van een schadevergoeding);
- Voor wat betreft de schadevergoedingsregeling, benadrukt BRUGEL eens te meer haar wil om de samenwerking voort te zetten met SIBELGA om verbeteringen aan te brengen zowel wat betreft informatie, motivatie en transparantie in de behandeling van aanvragen van de gebruikers.

3) De kwaliteit van de prestaties aangeboden aan de markt

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

In zijn vorige advies stelde BRUGEL het bondige karakter vast van het rapport wat betreft de garanties dat discriminerende praktijken worden uitgesloten en vroeg dan ook aan SIBELGA om bijkomende informatie te verschaffen om een beter zicht hebben op de kwaliteit van diens prestaties. In zijn rapport voor 2019 hield SIBELGA rekening met de vragen van BRUGEL, ook al diende andere informatie en indicatoren te worden aangesproken om BRUGEL in staat te stellen een volledig en diepgaand advies te verschaffen over de kwaliteit van de diensten verleend door SIBELGA aan de markt. BRUGEL wil immers de kwaliteit van de uitwisselingen met de marktspelers opvolgen (leveranciers en aggregatoren), alsook de gerealiseerde prestaties (opleiding, marktprocessen...) en de implementatie van pertinente indicatoren (billijke behandeling van de marktspelers, naleving van de termijnen, tevredenheidsenquêtes,...). In deze optiek vraagt BRUGEL aan SIBELGA bijkomende inspanningen met betrekking tot de volgende aspecten:

- De kwaliteit van de uitwisselingen met de marktspelers (ook met de aggregatoren): BRUGEL verwacht van SIBELGA, in volgende rapporten, duidelijke informatie over de billijke behandeling en de kwaliteit van de marktspelers (kwalitatieve notulen van bilaterale vergaderingen, omzendmails...), specifieke opleidingen omtrent het MIG-proces,...
- Een herziening van de tevredenheidsenquête: BRUGEL vraagt aan SIBELGA om de lijst op te stellen met vragen die betrekking hebben op de enquête en het document ter raadpleging voor te leggen aan de betrokken actoren.

- De opvolging van de verplichtingen van de leveranciers (financiële garanties): in een vorig advies had BRUGEL aan SIBELGA gesuggereerd om meer informatie mee te geven om zich ervan te vergewissen dat de garantieverplichtingen voor elke leverancier op een niet-discriminerende wijze (opnieuw) worden geëvalueerd en behandeld. De informatie die werd ontvangen door BRUGEL is nog steeds onvolledig en daarom herhaalt BRUGEL haar verzoek om het detail te kunnen krijgen van de berekening van deze evaluaties en herevaluaties van de garantiebedragen, alsook om preciseringen te verkrijgen omtrent de motivaties voor de verandering van modaliteit waardoor BRUGEL in staat zal zijn om zich uit te spreken over het feit of SIBELGA het garantieprincipe op een objectieve en niet-discriminerende manier toepast. Bovendien vraagt BRUGEL aan SIBELGA om in het volgende rapport voor het jaar 2020 een kopie te overhandigen van de garantiecontracten die werden overeengekomen tussen SIBELGA en de leveranciers.
- Gevolgde procedure voor de verkoop van groenestroomcertificaten: zoals vermeld in haar vorige advies, vraagt BRUGEL aan SIBELGA om uitsluitend een procedure te hanteren via overheidsopdracht met bekendmaking.
- Met betrekking tot de prestaties van SIBELGA in het kader van diens rol als facilitator van de flexibiliteitsmarkt, nodig BRUGEL SIBELGA uit om gesprekken te starten over de implementatie van een rapport dat is aangepast aan deze markt, met name voor de opvolging van de actieve aggregatoren, van de operaties rond de certificering van installaties en het beheer van de meetgegevens.

* *

*