

REGULERINGSKOMMISSIE VOOR ENERGIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

Beslissing

(BRUGEL-BESLISSING-201901127-124)

Betreffende de prestatietrajecten van de KPI's in verband met het mechanisme van stimulerende tarifiering voor de kwaliteit van de dienstverlening van SIBELGA

Opgesteld op basis van artikel 9quater van de elektriciteitsordonnantie, artikel 10bis van de gasordonnantie en de nieuwe tariefmethodologieën (2020-2024)

27 november 2019

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	Onderzoek van de aanvraag van SIBELGA voor de inwerkingtreding van een lijst KPI's voor de tariefperiode 2020-2024.....	3
3	Vastlegging van de prestatietrajecten van de KPI's	6
3.1	Richtsnoeren.....	6
3.2	De prestatietrajecten.....	8
3.2.1	KPI's voor de kwaliteit van de distributie van elektriciteit en gas: continuïteit van levering	8
3.2.2	KPI voor de kwaliteit van het beheer van de meetgegevens.....	12
3.2.3	KPI's voor de kwaliteit van de dienstverlening aan de markt.....	21
3.2.4	KPI voor de kwaliteit van de behandeling van klachten en verzoeken om schadevergoeding	22
4	Beslissing	25

I Inleiding

In het kader van de invoering van de nieuwe tariefmethodologie 2020-2024 moet BRUGEL prestatietrajecten vastleggen van de KPI's in verband met het mechanisme van stimulerende tarifiering voor de kwaliteit van de dienstverlening die de DNB aan de distributienetgebruikers (DNG) en de marktspelers aanbiedt.

Volgens dit mechanisme doet de DNB vóór 1 september van elk jaar van de tariefperiode een voorstel aan BRUGEL voor de inwerkingtreding van een of meerdere KPI's uit de lijst opgenomen in het mechanisme van stimulerende tarifiering. Rekening houdend met het schema dat hiertoe door BRUGEL werd opgesteld, heeft SIBELGA een lijst KPI's voorgesteld voor inwerkingtreding op 1 januari 2020.

Na onderzoek van het voorstel van SIBELGA door BRUGEL werden specifieke opmerkingen en vragen geformuleerd om BRUGEL toe te laten zich vóór 1 december 2019 uit te spreken over de prestatietrajecten die aan deze KPI's moeten worden gekoppeld.

Deze beslissing heeft tot doel voor elke door SIBELGA voorgestelde KPI het volgende te bepalen:

- Het prestatietraject over de hele tariefperiode (2020-2024);
- Het model voor de beoordeling van de prestaties (lineair vs. stapsgewijs) met betrekking tot de vastgelegde drempels in het prestatietraject.

Bovendien heeft SIBELGA, in overeenstemming met de regels voor het beheer van het mechanisme van stimulerende tarifiering, na de mededeling van de beslissing van BRUGEL met betrekking tot de prestatietrajecten 15 dagen de tijd om een of meerdere KPI's in te trekken. Na 31 december 2019 en voor zover SIBELGA haar verzoek tot inwerkingtreding van de KPI's niet heeft ingetrokken, keurt BRUGEL de inwerkingtreding van de niet door SIBELGA ingetrokken KPI's al dan niet goed. BRUGEL zal bij haar beslissing met name rekening houden met de relevantie van de gebruikte meetmethoden en de beschikbaarheid van de door BRUGEL gevraagde aanvullende informatie.

2 Onderzoek van de aanvraag van SIBELGA voor de inwerkingtreding van een lijst KPI's voor de tariefperiode 2020-2024

In overeenstemming met de nieuwe tariefmethodologie heeft SIBELGA aan BRUGEL een voorstel gedaan voor de inwerkingtreding van meerdere KPI's (zie tabel hierna) uit de lijst opgenomen in het mechanisme van stimulerende tarifiering, voor de rest van de tariefperiode. In haar aanvraag en in overeenstemming met het door BRUGEL opgestelde schema heeft SIBELGA de volgende elementen overgemaakt aan BRUGEL:

- De lijst van KPI's en sub-KPI's voor inwerkingtreding vanaf 2020;
- De historische gegevens;
- De beschrijving van de gebruikte meetmethodes;
- Een voorstel van prestatiedrempels, per jaar, voor de hele tariefperiode;
- De ruwe gegevens die gebruikt werden voor de berekening van de historische gegevens.

Na het onderzoek van deze aanvraag heeft BRUGEL aan SIBELGA een reeks vaststellingen met betrekking tot ontbrekende gegevens meegedeeld of gewezen op de nood aan verdere preciseringen omtrent bepaalde meegedeelde gegevens. Het gaat in het bijzonder om bepaalde historische gegevens die ontbreken of vereist zijn om de betrouwbaarheid van de gebruikte ruwe gegevens te controleren, en de documentatie van de meetmethoden (verzameling, verwerking en validatie). BRUGEL heeft immers vastgesteld dat de door SIBELGA gegeven beschrijving niet voldoende duidelijk is om een precies idee te hebben van het hele proces van de gegevensverzameling, -verwerking en -validatie voor de KPI's met betrekking tot het netbeheer en de marktfacilitator.

Rekening houdend met deze vaststelling heeft BRUGEL aan SIBELGA gevraagd om met name tijdens vergaderingen tussen de twee partijen het volgende voor te leggen:

- Voor de gegevensverzameling: de volledige beschrijving van de meetketen (de verschillende stappen, de meetfrequentie);
- Voor de gegevensverwerking: de verrichte bewerkingen (filter of gegevensselectie) en de betrokken personen (uitsluitend de functies);
- Voor de gegevensvalidatie: de regels voor de validatie van de ruwe gegevens.
- Een voorstelling van de informatiesystemen en het gebruik ervan door de ambtenaren van SIBELGA (SAP, BLA, CH, Elserver, ...).

Wat de behandeling van de klachten betreft, heeft BRUGEL SIBELGA om verduidelijking verzocht over het proces voor de opvolging van de beslissingen van de geschillendienst in het nadeel van SIBELGA.

Rekening houdend met de zeer korte termijnen werd overeengekomen dat SIBELGA een deel van de door BRUGEL gevraagde informatie zou verstrekken voordat er een beslissing wordt genomen over de prestatietrajecten, en deze informatie verder zou aanvullen tijdens vergaderingen voor de voorstelling van de methoden en processen voor het meten van de KPI's.

Bovendien werd overeengekomen dat de ontvangst van de gevraagde informatie een voorwaarde is voor deze beslissing van BRUGEL. Volgens de in de tariefmethodologieën voorziene procedure zal BRUGEL immers, vóór 30 december 2019, de definitieve lijst goedkeuren van de KPI's die op 1 januari 2020 van kracht zullen worden.

BRUGEL herinnert er overigens aan dat alle KPI's (stimulerende of voor follow-up) moeten worden ingevoerd vóór het einde van het jaar 2023, zelfs indien SIBELGA beslist om voor bepaalde KPI's geen inwerkingtreding aan te vragen.

Missions du GRD	Opérations concernées	Fluide	KPI	Sous-KPI	Poids individuel (% de l'enveloppe globale électricité)	Poids individuel (% de l'enveloppe globale Gaz)	Date demandée pour l'entrée en vigueur	Historique
Gestion des réseaux d'électricité et de gaz	Distribution	Electricité	SAIFI	Fréquence d'interruption (SAIFI) HT	12,60%		1/01/2020	8 ans
			SAIDI	Indisponibilité (SAIDI) HT	8,40%		1/01/2020	8 ans
			SAIFI	Fréquence d'interruption (SAIFI) BT	5,40%		1/01/2020	8 ans
			SAIDI	Indisponibilité (SAIDI) BT	3,60%		1/01/2020	8 ans
		Gaz	SAIFI	Fréquence d'interruption (SAIFI) BP + MP		30%	1/01/2020	8 ans
Facilitateur du marché	Comptage	Mixte	Taux de relevé & Taux d'index systématiquement estimés	Taux de relevé physique des compteurs	6,67%	6,67%	1/01/2020	YMR : 5 ans MAR : 4 ans CAR : 5 ans GoL : 20 mois
				Taux index successivement estimé	1,67%	1,67%	1/01/2020	5 ans
			Respect des délais de transmission et de rectification	Délais de transmission de données : délai moyen	2,92%	2,92%		
				Délais de transmission de données : % transmis dans les délais	2,92%	2,92%	1/01/2020	5 ans
				Délais de rectification	2,50%	2,50%	1/01/2020	5 ans
			Taux de rectification	Index relevé par un agent	5,00%	5,00%		
				Index communiqué par le client	1,67%	1,67%		
				Index estimé	1,67%	1,67%		
	Prestations de services rendus au marché	Mixte	Travaux chez le client (limiteur de puissance, MoveIn/Out, MOZA, EoC, coupure juge de paix/professionnelle)	% Demandes dans les délais (initiatives du fournisseur)	30,00%	30,00%	1/01/2020	3 ans
				% Demandes dans les délais (initiatives du client)				
Prestations générales de services rendus aux URD	Plaintes et indemnisation	Mixte	Taux de traitement des plaintes et demandes d'indemnisation	Pourcentage des plaintes ayant été traitées dans les délais	6,00%	6,00%	1/01/2020	5 ans
				Pourcentage des demandes d'indemnisation traitées dans les délais après l'introduction de la demande d'indemnisation	1,50%	1,50%		
			Qualité de traitement des plaintes	Pourcentage de décisions du service litige en défaveur du GRD sur le nombre total de plaintes réceptionnées par le GRD	7,50%	7,50%	1/01/2020	5 ans

3 Vastlegging van de prestatietrajecten van de KPI's

3.1 Richtsnoeren

De aanpak van BRUGEL voor de vastlegging van de werkingsregels van het mechanisme van stimulerende tarifiering is in overleg tot stand gekomen en objectief om de efficiëntie ervan te verzekeren en verbeteringen tot stand te brengen, met name via wijzigingen aan de werkmethodes, op het vlak van een kwalitatieve dienstverlening voor de Brusselse gebruikers. Het is in die geest dat het mechanisme SIBELGA de mogelijkheid biedt om prestatietrajecten voor te stellen voor de KPI's die ze ter goedkeuring voorlegt aan BRUGEL. Het mechanisme voorziet bovendien een overlegperiode vóór de vastlegging van deze prestatietrajecten door BRUGEL. Om dit overleg in goede banen te leiden, heeft BRUGEL vooraf de richtsnoeren verduidelijkt die bepalend waren voor de keuzes voor deze prestatietrajecten.

Voor de vastlegging van deze trajecten heeft BRUGEL zich immers gebaseerd op de volgende drie richtsnoeren:

I. De vastlegging van de trajecten moet zoveel mogelijk geobjectiveerd worden:

Het is de bedoeling zich te baseren op identificeerbare, verstaanbare en relevante elementen, waaronder met name:

- **De historische gegevens:** deze gegevens die relatief lange periodes bestrijken, weerspiegelen de prestaties van de DNB in het verleden, en zelfs de grenzen (min./max.) van zijn prestaties, onder overigens gelijke omstandigheden (context, zonder externe stimulans). Bovendien zullen deze gegevens in aanmerking worden genomen rekening houdend met de meetmethodes die werden gebruikt om ze te verkrijgen. De meetmethodes en de gevoeligheid van de KPI's om reële prestaties te bepalen, zullen in voorkomend geval de keuze beïnvloeden van het model (lineair vs. stapsgewijs) om de evolutie van de prestaties te bepalen rond de voor elk jaar vastgelegde drempels;
- **De historische context:** het begrip van de historische context voor de uitvoering van de opdrachten beoogd door de KPI's (wettelijk en organisatorisch kader, investeringen, technologie, ...) zou de in het verleden behaalde prestaties moeten relativeren, en zelfs correlaties tot stand moeten brengen tussen deze prestaties en de identificeerbare elementen van deze context;
- **De toekomstige context:** een betere identificatie van de evolutie van de context zou moeten toelaten om de impact te voorzien op de prestaties van de DNB zonder externe stimulans. In een constante context vormen de historische prestaties natuurlijke tendensen (zonder externe stimulans) voor de toekomst; De vooruitzichten van de evolutie van de context voor de uitvoering van de opdrachten beoogd door de KPI's kunnen gunstig of ongunstig zijn;

- In een context die gunstig zal evolueren (nieuwe technologieën, afname van de risico's, ...), moeten hogere prestatie-eisen toegepast worden dan de eisen die vastgelegd zouden zijn zonder wezenlijke wijziging van de context;
 - Mocht de evolutie van de context ongunstig zijn (te voorziene gebeurtenissen buiten de wil van de DNB), dan zal de instandhouding van de historische prestaties beschouwd worden als een verbetering van de prestaties van de DNB.
- **De gekende 'best practices' van de sector en van de opdrachten beoogd door de KPI's:** deze 'best practices' zullen in aanmerking worden genomen rekening houdend met de Brusselse context.

2. De gewenste prestaties moeten geleidelijke verbeteringstrajecten volgen:

Dat is een algemene doelstelling van het mechanisme van stimulerende tarifiering. De verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening van de DNB moet dus gerealiseerd worden los van de evolutie van de context in de toekomst. Bij de bepaling van de jaarlijkse prestatiedrempels moet evenwel rekening worden gehouden met de vereiste tijd (systemische inertie) tussen het veranderen van methoden en het behalen van de verwachte resultaten.

3. De geëiste perspectieven moeten behaald worden met een efficiënt gebruik van de middelen (assets of personeel):

Aangezien de algemene doelstelling van het mechanisme van stimulerende tarifiering gericht was op de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening, voornamelijk door de verandering van werkmethoden en -tools en de uitvoering van de opdrachten beoogd door de KPI's, moeten de geëiste prestaties:

- In de eerste plaats wijzigingen aan de werkmethoden (optimalisering van de processen, van de werktools, ...) en geen overinvesteringen in assets teweegbrengen;
- Desgevallend in bepaalde gevallen de teams versterken die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de opdrachten in kwestie.

De behaalde prestatieresultaten zullen geïnterpreteerd worden in het licht van de methodeveranderingen en de relevantie van de verrichte toewijzing van middelen.

3.2 De prestatietrajecten

Zoals hiervoor vermeld, heeft SIBELGA in overeenstemming met de tariefmethodologie een voorstel van prestatietrajecten voor de voorgestelde KPI's ter goedkeuring voorgelegd. Vervolgens overlegden BRUGEL en SIBELGA meermaals om tot trajecten te komen die rekening houden met de hiervoor voorgestelde en door BRUGEL geformuleerde principes (zie paragraaf 3.1 van deze beslissing).

Hierna volgen de drempelwaarden die werden vastgelegd voor elke KPI die het voorwerp heeft uitgemaakt van een aanvraag tot invoering, door SIBELGA, voor de volgende tariefperiode 2020-2024.

3.2.1 KPI's voor de kwaliteit van de distributie van elektriciteit en gas: continuïteit van levering

De KPI's met betrekking tot de kwaliteit van de distributie van elektriciteit en gas zouden de prestaties moeten weerspiegelen die de DNB behaalt door operationele en recurrente acties (onderhoud, geplande controles, toezicht op de netten, interventies bij incidenten, ...) en investeringen in de assets van het net.

Met behulp van deze KPI's wil BRUGEL de kwaliteit van de bevoorrading van de gebruikers van de distributienetten voor elektriciteit en gas in stand houden en zelfs verbeteren. Rekening houdend met de nu beschikbare observatiemiddelen en maatregelen wordt de kwaliteit geschat door de indicatoren voor de continuïteit van de bevoorrading, gebaseerd op de onbeschikbaarheid (SAIDI) en de onderbrekingsfrequentie (SAIFI) van de bevoorrading van de gebruikers.

Rekening houdend met de gevoeligheid van deze indicatoren voor investeringen in capaciteitsverhoging en vervanging van verouderde assets, vooral in het elektriciteitsnet, werden de prestatietrajecten globaal vastgelegd in stappen van 2 jaar. Deze keuze heeft tot doel een grotere overeenstemming te bevorderen tussen de investeringen in het net, die tijd vergen voordat hun impact op de kwaliteit van de bevoorrading zichtbaar is, en de nood aan methodeveranderingen, die ook veel tijd vergen om ze te implementeren.

Deze indicatoren zijn immers gevoeliger voor investeringen in vervangingen, en zelfs in capaciteitsverhoging, in een context die wordt gekenmerkt door de verwachte komst van de elektrische voertuigen, de ontwikkeling van gedecentraliseerde producties en de toename van de concessiehouders die doorgaans schade veroorzaken aan de assets van het net. Bij de bepaling van de prestatietrajecten voor deze indicatoren is rekening gehouden met de evolutie van deze context.

Bovendien is het model voor de berekening van de prestaties tussen de verschillende drempels (referentie, bonus en malus) gebaseerd op een lineaire functie: de prestaties worden beschouwd proportioneel te zijn met de schommelingen van de indicatormeting rond de referentiedrempel. Dit model is geschikter voor de meting van deze indicatoren rekening houdend met hun gevoeligheid voor de meetmethode en hun impact op de gebruikers van het net.

1. KPI Onderbrekingsfrequentie Hoogspanning (SAIFI):

Voor deze indicator werden de parameters van het prestatietraject als volgt vastgelegd:

- De referentiedrempels stemmen overeen met neutrale prestatieniveaus in termen van bonus/malus; Ze vertegenwoordigen ook de door de voorziene investeringen tijdens de tariefperiode gewenste standaard. De voorgestelde waarden hebben tot doel in 2024 een standaard te bereiken die equivalent is aan 50% van de in 2020 voorziene maximale Bonus.

- De maximumdrempels van de Bonussen (+100%) volgen een dalend traject om in 2024 uit te komen op 20,50%. De startwaarde (in 2020) stemt overeen met een prestatieniveau dat nooit werd bereikt door SIBELGA.
- De maximumdrempels van de Malussen (-100%) volgen een dalend traject om het kwaliteitsniveau binnen een aanvaardbaar interval te houden. De startwaarde (in 2020) stemt globaal overeen met het gemiddelde van de prestaties die SIBELGA behaalde tijdens de periode 2011-2018.

De verschillende waarden van de drempels die werden bepaald voor het prestatietraject van deze indicator zijn opgenomen in de tabel hierna:

KPI			Tariefperiode				
SAIFI/HS			2020	2021	2022	2023	2024
Drempels	Max. Bonus (%)	+100	21,5	21,5	21	21	20,50
	Referentie (%)	0	23	23	22,5	22,5	22,25
	Max. Malus (%)	-100	27,5	27,5	27	27	26,75
Model			Lineair				

2. KPI Onbeschikbaarheid Hoogspanning (SAIDI):

Voor deze indicator werden de parameters van het prestatietraject als volgt vastgelegd:

- De voorgestelde referentiedrempels hebben tot doel in 2024 een standaard te bereiken die equivalent is aan 50% van de in 2020 voorziene maximale Bonus.
- De maximumdrempels van de Bonussen (+100%) volgen een dalend traject om in 2024 uit te komen op 8 minuten. Dit prestatieniveau overtreft ruimschoots de doelstelling die SIBELGA vooropstelt in haar langetermijnplanning (10 minuten). De startwaarde (in 2020) stemt overeen met een prestatieniveau dat 8% hoger is dan het gemiddelde dat werd opgetekend over de periode 2011-2018.
- De maximumdrempels van de Malussen (-100%) volgen een dalend traject om het kwaliteitsniveau binnen een aanvaardbaar interval te houden.

De verschillende waarden van de drempels die werden bepaald voor het prestatietraject van deze indicator zijn opgenomen in de tabel hierna:

KPI			Tariefperiode				
SAIDI/HS			2020	2021	2022	2023	2024
Drempels	Max. Bonus (t)	+100	9	9	8,50	8,50	8
	Referentie (t)	0	11	11	10,50	10,50	10
	Max. Malus (t)	-100	15	15	14,50	14,50	14
Model			Lineair				

3. KPI Onderbrekingsfrequentie Laagspanning (SAIFI):

Voor deze indicator werden de parameters van het prestatietraject als volgt vastgelegd:

- De voorgestelde referentiedrempels hebben tot doel in 2024 een standaard te bereiken die equivalent is aan 100% van de in 2020 voorziene maximale Bonus. De startwaarde (in 2020) stemt overeen met een prestatieniveau dat gelijk is aan het gemiddelde dat werd opgetekend over de periode 2011-2018.
- De maximumdrempels van de Bonussen (+100%) volgen een dalend traject om in 2024 uit te komen op 6,5%. De startwaarde (in 2020) stemt overeen met een prestatieniveau dat 13% hoger is dan het gemiddelde dat werd opgetekend over de periode 2011-2018.
- De maximumdrempels van de Malussen (-100%) volgen een dalend traject om het kwaliteitsniveau binnen een aanvaardbaar interval te houden. De voor 2024 vastgelegde waarde stemt overeen met het niveau dat als standaard (referentie) wordt beschouwd in 2020.

De verschillende waarden van de drempels die werden bepaald voor het prestatietraject van deze indicator zijn opgenomen in de tabel hierna:

KPI			Tariefperiode				
SAIFI/LS			2020	2021	2022	2023	2024
Drempels	Max. Bonus (%)	+100	8	8	7	7	6,50
	Referentie (%)	0	9,5	9,5	8,5	8,5	8
	Max. Malus (%)	-100	11	11	10	10	9,50
Model			Lineair				

4. KPI Onbeschikbaarheid Laagspanning (SAIDI)

Voor deze indicator werden de parameters van het prestatietraject als volgt vastgelegd:

- De voorgestelde referentiedrempels hebben tot doel voor elke periode van twee jaar een standaard te bereiken die equivalent is aan de drempel vastgelegd voor de twee voorgaande jaren. De standaard in 2024 zal dus equivalent zijn aan 110% van de maximale Bonus voorzien in 2020. De startwaarde (in 2020) stemt overeen met een prestatieniveau dat gelijk is aan het gemiddelde dat werd opgetekend over de periode 2011-2018.
- De maximumdrempels van de Bonussen (+100%) volgen een dalend traject om in 2024 uit te komen op 8 minuten. De startwaarde (in 2020) stemt overeen met een prestatieniveau dat 36% hoger is dan het gemiddelde dat werd opgetekend over de periode 2011-2018.
- De maximumdrempels van de Malussen (-100%) volgen een dalend traject om het kwaliteitsniveau binnen een aanvaardbaar interval te houden. De voor 2024 vastgelegde waarde stemt overeen met het niveau dat als standaard (referentie) wordt beschouwd in 2020.

De verschillende waarden van de drempels die werden bepaald voor het prestatietraject van deze indicator zijn opgenomen in de tabel hierna:

KPI			Tariefperiode				
SAIDI/LS			2020	2021	2022	2023	2024
Drempels	Max. Bonus (t)	+100	10	10	9	9	8
	Referentie (t)	0	11	11	10	10	9
	Max. Malus (t)	-100	13	13	12	12	11
Model			Lineair				

5. KPI Onderbrekingsfrequentie gas (SAIFI):

In tegenstelling tot het elektriciteitsnet bestaat de grootste uitdaging voor het gasnet erin het vervangingsbeleid in stand te houden om incidenten op het net te vermijden, omdat de tot nu toe behaalde prestaties bevredigend zijn (de gemiddelde onbeschikbaarheid voor niet-geplande onderbrekingen bedraagt de laatste jaren minder dan 10 seconden) en er veel vragen blijven over de toekomst van gas de komende jaren. Rekening houdend met deze onzekerheden is het voorgestelde traject constant en beoogt het de huidige prestaties in stand te houden.

Voor deze indicator werden de parameters van het prestatietraject als volgt vastgelegd:

- Er werd gekozen voor een referentiedrempel die dicht aanleunt bij het historische gemiddelde om een zekere inspanning op het vlak van het onderhoudsbeleid van het net in stand te houden.
- De maximumdrempel van de Bonussen (+100%) vastgelegd voor de hele tariefperiode heeft tot doel een nooit eerder behaald prestatieniveau te bereiken dat overeenstemt met een prestatieniveau dat bijna 10% beter is dan de beste prestatie die werd opgetekend tijdens de periode 2011-2018.
- De maximumdrempel van de Malussen (+100%) vastgelegd voor de hele tariefperiode heeft tot doel het minst goede prestatieniveau dat werd opgetekend tijdens de periode 2011-2018 niet te veel te overschrijden (+10%).

De verschillende waarden van de drempels die werden bepaald voor het prestatietraject van deze indicator zijn opgenomen in de tabel hierna:

KPI			Tariefperiode				
SAIFI			2020	2021	2022	2023	2024
Drempels	Max. Bonus (%)	+100	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
	Referentie (%)	0	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16
	Max. Malus (%)	-100	0,24	0,24	0,24	0,24	0,24
Model			Lineair				

3.2.2 KPI voor de kwaliteit van het beheer van de meetgegevens

De kwaliteit van het beheer van de meetgegevens door de DNB zal worden gemeten met de KPI's betreffende de activiteit van de meteropname, de validatie en de overdracht van deze gegevens aan de markt. Het gaat dus om het meten van de prestaties met betrekking tot het percentage meteropnames, het rechtzettingpercentage en de reactiviteit van de DNB bij de overdracht van deze gegevens aan de markt.

Met behulp van deze groep indicatoren wil BRUGEL het percentage schattingen van meterstanden beperken om zo het aantal rechtzettingen van meetgegevens en de daaruit voortvloeiende regularisaties van facturen te verminderen.

De opdracht met betrekking tot het beheer van de meetgegevens zou overigens een belangrijke evolutie moeten kennen, met name door de uitrol van de slimme meters en de nieuwe koersen die voortvloeien uit het 'clean energy package' betreffende de 'billing information' (bijlage I bij de elektriciteitsrichtlijn), waarbij een zes- of driemaandelijks opnamefrequentie wordt opgelegd op vraag van de klanten. We zouden dus een terugloop van het aantal klassieke meters en een toename van de frequentie van de meteropnames kunnen zien. Het zou voorbarig zijn de gecumuleerde impact van deze twee tendensen op de prestaties van de DNB te bepalen, maar we zouden kunnen aannemen dat de evolutie van de context globaal niet gunstig zal zijn voor een instandhouding van de historische prestaties zonder bijkomende inspanningen.

Rekening houdend met deze verwachte evolutie van de context van het beheer van de meetgegevens werd het prestatietraject vastgelegd in twee periodes, met respectievelijk stappen van twee en van één jaar. De eerste periode van twee jaar zou voor de DNB nuttig moeten zijn om zich beter voor te bereiden op een structurele verbetering van de prestaties met betrekking tot de meetactiviteit.

De indicatoren zullen gemeten worden voor elk type meter: klassiek, MAR¹ (Monthly Automated Reading), CAR² (Continuous Automated Reading) en communicerende slimme meters. De slimme meters zullen in aanmerking worden genomen na de installatie en activering van de communicatie op afstand van 10.000 meters (buiten het pilootproject). Beoordeling van het percentage uitgevoerde meteropnames volgens het bestaand reglementair kader (Technisch reglement/MIG). De meegerekende meteropnames bij de berekening van deze indicatoren zijn de door de DNB uitgevoerde fysieke periodieke meteropnames of de opnames die via een applicatie van de DNB zijn meegedeeld door de klant.

In haar aanvraag voor de inwerkingtreding van de KPI's heeft SIBELGA gewezen op het probleem van de migratie naar het nieuwe platform voor gegevensuitwisseling met de markt (MIG6/ATRIAS) en vraagt SIBELGA een overgangperiode van 18 maanden vanaf de go-live van MIG-6 (voorzien in september 2021), waarin de negatieve effecten van de normen opgeschort zouden worden voor de getroffen KPI's. SIBELGA verwacht een negatieve impact op de KPI's voor het beheer van de meetgegevens en de reactie op de verzoeken van de markt, zoals bij de invoering van het huidige clearing house (in 2008). SIBELGA wijst ook op een andere migratie, in juni 2019, van bijna 3.000 MAR-elektriciteitsmeters naar CAR-meters. Deze migratie zou een impact kunnen hebben op bepaalde KPI's.

¹ - Voor elektriciteit: het gaat om meetinrichtingen met maandelijkse telelezing van de meterstand. Deze inrichtingen zullen op termijn moeten worden vervangen door CAR-meters.

- Voor gas: het gaat om meetinrichtingen met telelezing van de maandelijkse gegevens van de meterstanden. Deze inrichting wordt geïnstalleerd in de toegangspunten waarvoor de aansluitingscapaciteit hoger is dan 65 m³/u en lager dan 250 m³/u, of als de aansluitingscapaciteit hoger is dan 250 m³/u en lager dan 1000 m³/u en het jaarlijkse verbruik lager is dan 10 GWh.

² - Voor elektriciteit: het gaat om meetinrichtingen met telelezing van de verbruiksgegevens per kwartier. Deze inrichting wordt meestal geïnstalleerd in de toegangspunten met een aansluitingscapaciteit die gelijk is aan of hoger is dan 56kVA.

- Voor gas: het gaat om meetinrichtingen met telelezing van de verbruiksgegevens per uur. Deze inrichting wordt meestal geïnstalleerd in de toegangspunten als de aansluitingscapaciteit hoger is dan 1000 m³/u of als het jaarlijkse verbruik hoger is dan 10 GWh voor de toegangspunten waarvoor de aansluitingscapaciteit hoger is dan 250 m³/u en lager dan 1000 m³/u, of als de meetdruk hoger is dan of gelijk aan de middendruk, categorie B, in de zin van het koninklijk Besluit van 28 juni 1971.

BRUGEL meent dat eventuele effecten van de implementatie van het ATRIAS-project of andere eventuele migraties behandeld zullen worden volgens de bepalingen van de paragrafen met betrekking tot de procedure, voorzien in het mechanisme van stimulerende tarifiering, voor de intrekking of de opschorting van de KPI's (zie §3.1.2.1.4 van de tariefmethodologieën 2020-2024) en voor de gevallen van migratie naar een nieuw informaticaplatform (zie §3.1.2.1.4 van de tariefmethodologieën 2020-2024). In alle gevallen zal het onderzoek van de aanvraag voor de opschorting van de KPI's gedurende 18 maanden *ex post* gebeuren, na vaststelling van de impact en niet proactief.

I. KPI Percentage fysieke meteropnames van de klassieke meters:

Voor deze indicator werden de parameters van het prestatietraject als volgt vastgelegd:

- De voorgestelde referentiedrempels hebben tot doel geleidelijk aan in 2024 het in 2020 voorziene prestatieniveau van +30% (Bonus =30%) te bereiken. De vooruitgang zal in drie stappen plaatsvinden, respectievelijk voor 2020-2021, 2022-2023 en 2024.
- De maximumdrempels van de Bonussen (+100%) volgen een stijgend traject in jaarlijkse stappen om in 2024 94% te bereiken, een prestatie die sinds 2014 nooit werd bereikt. De startwaarde (in 2020) stemt overeen met de beste prestatie die werd bereikt sinds 2014.
- De maximumdrempels van de Malussen (-100%) volgen een stijgend traject om het kwaliteitsniveau binnen een aanvaardbaar interval te houden. De gekozen waarden zijn relatief laag om de DNB niet te veel te straffen voor ondermaatse prestaties als gevolg van de evolutie van de context (stijging van het aantal meteropnames).

De verschillende waarden van de drempels die werden bepaald voor het prestatietraject van deze indicator zijn opgenomen in de tabel hierna:

KPI			Tariefperiode				
Percentage meteropnames			2020	2021	2022	2023	2024
Klassieke meters							
Drempels	Max. Bonus (%)	+100	92,60	92,80	93	93,5	94
	Referentie (%)	0	91	91	91,25	91,25	91,5
	Max. Malus (%)	-100	89	89	89,25	89,25	89,50
Model			Lineair				

2. KPI Percentage fysieke meteropnames van de CAR/GOL-meters

De meting van de belastingscurven (voor CAR/GOL) zou steeds verder uitgebreid moeten worden tot steeds meer professionele en op termijn ook bepaalde residentiële klanten. Er wordt van de DNB dus een aanzienlijke inspanning verwacht om deze technologie te beheersen en zijn prestaties te verbeteren. In deze geest werd het prestatietraject vastgelegd volgens een doelstelling van continue verbetering, maar na een eerste periode (2020-2021) van voorbereiding op de verwachte uitdagingen (stijging van het aantal CAR).

De andere parameters van het prestatietraject werden als volgt vastgelegd:

- De voorgestelde referentiedrempels hebben tot doel geleidelijk aan in 2024 het in 2020 voorziene prestatieniveau van +45% (Bonus =45%) te bereiken. De vooruitgang zal in drie stappen plaatsvinden, respectievelijk voor 2020-2021, 2022-2023 en 2024.
- De maximumdrempels van de Bonussen (+100%) volgen een stijgend traject in jaarlijkse stappen om in 2024 99,45% te bereiken, een prestatie die sinds 2014 nooit werd bereikt. De startwaarde (in 2020) stemt ook overeen met een prestatie die sinds 2014 nooit werd bereikt.
- De maximumdrempels van de Malussen (-100%) volgen een stijgend traject om het kwaliteitsniveau binnen een aanvaardbaar interval te houden. Er werd gekozen voor een startwaarde (drempel van 2020) die dicht aanleunt bij het historische gemiddelde (2014-2018).

De verschillende waarden van de drempels die werden bepaald voor het prestatietraject van deze indicator zijn opgenomen in de tabel hierna:

KPI			Tariefperiode				
Percentage meteropnames CAR/GOL			2020	2021	2022	2023	2024
Drempels	Max. Bonus (%)	+100%	99,10	99,15	99,25	99,35	99,45
	Referentie (%)	0	98	98	98,25	98,25	98,50
	Max. Malus (%)	-100%	97	97	97,25	97,25	97,50
Model			Lineair				

3. KPI Percentage fysieke meteropnames van de MAR-meters:

De MAR-meters die momenteel voorbehouden zijn voor de professionele klanten worden één keer per maand telegelezen, dus met een granulariteit die veel lager is dan die van de CAR- en GOL-meters (belastingscurve). Bovendien zou maandelijks telemeting op termijn standaard moeten zijn voor slimme meters. Er wordt van de DNB dus een aanzienlijke inspanning verwacht om deze technologie te beheersen en zijn prestaties te verbeteren. Het is in deze geest dat het prestatietraject werd vastgelegd volgens een doelstelling van continue verbetering, ondanks de al bevredigende prestaties die werden opgetekend.

De andere parameters van het prestatietraject werden als volgt vastgelegd:

- De referentiedrempels en de maximale Malussen (-100%) werden vastgelegd op respectievelijk 99% (equivalent aan het historische gemiddelde) en 98% als basis van een minimale kwaliteitsgarantie.
- De maximumdrempels van de Bonussen (+100%) volgen een stijgend traject in jaarlijkse stappen om in 2024 99,70 te bereiken. De startwaarde (in 2020) stemt overeen met een prestatieniveau dat sinds 2014 nooit werd bereikt.

De verschillende waarden van de drempels die werden bepaald voor het prestatietraject van deze indicator zijn opgenomen in de tabel hierna:

KPI			Tariefperiode				
Percentage meteropnames MAR			2020	2021	2022	2023	2024
Drempels	Max. Bonus (%)	+100%	99,50	99,55	99,60	99,65	99,70
	Referentie (%)	0	99	99	99	99	99
	Max. Malus (%)	-100%	98	98	98	98	98
Model			Lineair				

4. KPI Percentage opeenvolgende geschatte meterstanden:

Deze KPI meet, voor de klassieke meters, het percentage meterstanden dat achtereenvolgens over twee jaarlijkse meetperioden wordt geraamd.

Voor deze indicator wijzen de historische gegevens op relatief correcte prestatieniveaus rekening houdend met het aantal op te nemen meters en de moeilijkheden op het vlak van de toegang tot de meetinstallaties van de klanten. De impact op de facturering van deze klanten zou evenwel groot kunnen zijn, zeker als hun voorschotten gebaseerd zijn op verkeerde ramingen of ramingen die zeer sterk verschillen van hun verbruiksniveaus. Het is dus belangrijk om de DNB aan te moedigen om meer inspanningen te leveren om toegang te hebben tot de reële meterstanden van deze klanten, zonder de DNB evenwel te bestraffen voor moeilijkheden buiten zijn wil.

Het is in deze geest dat het prestatietraject werd vastgelegd volgens een doelstelling van continue verbetering via een stijging van de drempels van de maximale Bonussen over de tariefperiode.

De parameters van het prestatietraject werden als volgt vastgelegd:

- De referentiedrempels en de maximale Malussen (-100%) werden respectievelijk vastgelegd op 0,5% (lager dan het historische gemiddelde) en 0,60% als basis van een minimale kwaliteitsgarantie.

- De maximumdrempels van de Bonussen (+100%) volgen een stijgend traject in jaarlijkse stappen om in 2024 0,35% te bereiken (hetzij 3.600 klanten). De startwaarde (in 2020) stemt overeen met een prestatieniveau dat zeer dicht aanleunt bij de beste prestatie die sinds 2014 werd opgetekend (0,43%, hetzij 4.400 klanten).

De verschillende waarden van de drempels die werden bepaald voor het prestatietraject van deze indicator zijn opgenomen in de tabel hierna:

KPI			Tariefperiode				
Percentage meetstanden dat meer dan twee keer na elkaar werd geraamd			2020	2021	2022	2023	2024
Klassieke meters							
Drempels	Max. Bonus (%)	+100%	0,43	0,41	0,39	0,37	0,35
	Referentie (%)	0	0,5	0,50	0,50	0,50	0,50
	Max. Malus (%)	-100%	0,6	0,60	0,60	0,60	0,60
Model			Lineair				

I. KPI Naleving van de termijnen voor het doorgeven van de gegevens van de klassieke meters:

Voor deze indicator werden de parameters van het prestatietraject als volgt vastgelegd:

- De referentiedrempels en de maximale Malussen (-100%) werden vastgelegd op respectievelijk 99,50% (zeer dicht aanleunend bij het historische gemiddelde) en 99,20% als basis van een minimale kwaliteitsgarantie.
- De maximumdrempels van de Bonussen (+100%) volgen een stijgend traject in jaarlijkse stappen om in 2024 99,90% te bereiken. De startwaarde (in 2020) stemt overeen met een prestatieniveau dat sinds 2014 nooit werd bereikt, hetzij 99,80%.

De verschillende waarden van de drempels die werden bepaald voor het prestatietraject van deze indicator zijn opgenomen in de tabel hierna:

KPI			Tariefperiode				
Termijnen doorgeven meterstanden			2020	2021	2022	2023	2024
Klassieke meters							
Drempels	Max. Bonus (%)	+100	99,80	99,82	99,85	99,87	99,90
	Referentie (%)	0	99,50	99,50	99,50	99,50	99,50
	Max. Malus (%)	-100	99,20	99,20	99,20	99,20	99,20
Model			Lineair				

2. KPI Naleving van de termijnen voor het doorgeven van de gegevens van de MAR-meters:

Voor deze indicator werden de parameters van het prestatietraject als volgt vastgelegd:

- De referentiedrempels en de maximale Malussen (-100%) werden vastgelegd op respectievelijk 99,90% (zeer dicht aanleunend bij het historische gemiddelde) en 99,80% als basis van een minimale kwaliteitsgarantie.
- De maximumdrempels van de Bonussen (+100%) volgen een stijgend traject in jaarlijkse stappen om in 2024 99,99% te bereiken.

De verschillende waarden van de drempels die werden bepaald voor het prestatietraject van deze indicator zijn opgenomen in de tabel hierna:

KPI			Tariefperiode				
Termijnen doorgeven meterstanden			2020	2021	2022	2023	2024
MAR-meters							
Drempels	Max. Bonus (%)	+100	99,970	99,975	99,980	99,985	99,99
	Referentie (%)	0	99,900	99,900	99,900	99,900	99,900
	Max. Malus (%)	-100	99,800	99,800	99,800	99,800	99,800
Model			Lineair				

3. KPI Naleving van de termijnen voor het doorgeven van de gegevens van de CAR-meters:

Voor deze indicator werden de parameters van het prestatietraject als volgt vastgelegd:

- De referentiedrempels werden vastgelegd volgens een geleidelijk traject om in 2024 98,70% te bereiken. De startwaarde werd vastgelegd op een hoger niveau dan het historische gemiddelde. De drempels van de maximale Malus werden vastgelegd op 98% voor de hele periode als referentiebasis en als basis voor de minimale kwaliteitsgarantie.
- De maximumdrempels van de Bonussen (+100%) volgen een stijgend traject in jaarlijkse stappen om in 2024 99,80% te bereiken. De startwaarde (in 2020) stemt overeen met de beste prestatie die sinds 2014 werd opgetekend.

De verschillende waarden van de drempels die werden bepaald voor het prestatietraject van deze indicator zijn opgenomen in de tabel hierna:

KPI			Tariefperiode				
Termijnen doorgeven meterstanden			2020	2021	2022	2023	2024
CAR-meters							
Drempels	Max. Bonus (%)	+100	99,50	99,55	99,60	99,70	99,80
	Referentie (%)	0	98,50	98,50	98,60	98,60	98,70
	Max. Malus (%)	-100	98,00	98,00	98,00	98,00	98,00
Model			Lineair				

4. KPI Naleving van de termijnen voor de rechtzetting van de gegevens van de klassieke meters:

Voor deze indicator werden de parameters van het prestatietraject als volgt vastgelegd:

- De referentiedrempels werden vastgelegd volgens een geleidelijk traject om in 2024 17 werkdagen te bereiken. De startwaarde werd vastgelegd op een niveau dat hoger is dan de marktafspraak (20 werkdagen). De drempels van de maximale Malus werden vastgelegd op 20 werkdagen (marktafspraak).
- De maximumdrempels van de Bonussen (+100%) volgen een stijgend traject in jaarlijkse stappen om in 2024 10 werkdagen te bereiken.

De verschillende waarden van de drempels die werden bepaald voor het prestatietraject van deze indicator zijn opgenomen in de tabel hierna:

KPI			Tariefperiode				
Termijnen rechtzetting meterstanden			2020	2021	2022	2023	2024
Klassieke meters							
Drempels	Max. Bonus (da)	+100%	15	12,50	11,50	10,50	10
	Referentie (da)	0	18	18	17,5	17,5	17
	Max. Malus (da)	-100%	20	20	20	20	20
Model			Lineair				

5. KPI Naleving van de termijnen voor de rechtzetting van de gegevens van de MAR/CAR-meters:

Voor deze indicator werden de parameters van het prestatietraject als volgt vastgelegd:

- De referentiedrempels werden vastgelegd volgens een geleidelijk traject om in 2024 17 werkdagen te bereiken. De startwaarde werd vastgelegd op een niveau dat hoger is dan de marktafspraak (20 werkdagen). De drempels van de maximale Malus werden vastgelegd op 20 werkdagen (marktafspraak).
- De maximumdrempels van de Bonussen (+100%) volgen een stijgend traject in jaarlijkse stappen om in 2024 8 werkdagen te bereiken.

De verschillende waarden van de drempels die werden bepaald voor het prestatietraject van deze indicator zijn opgenomen in de tabel hierna:

KPI			Tariefperiode				
Termijnen rechtzetting meterstanden			2020	2021	2022	2023	2024
MAR/CAR							
Drempels	Max. Bonus (da)	+100%	15	12,50	10	9	8
	Referentie (da)	0	18	18	17,5	17,5	17
	Max. Malus (da)	-100%	20	20	20	20	20
Model			Lineair				

3.2.3 KPI's voor de kwaliteit van de dienstverlening aan de markt

De kwaliteit van het beheer van de werken op verzoek van de markt (uitgevoerd via het clearing house) wordt gemeten aan de hand van de reactiviteit van SIBELGA bij de uitvoering van deze werken volgens de wettelijke termijnen (vermeld in het Technisch reglement of in de toepasselijke MIG) of volgens de door BRUGEL vastgestelde termijnen. Met behulp van deze groep indicatoren wil BRUGEL de reactiviteit van de DNB vergroten voor de operaties die direct van invloed zijn op de netgebruikers (DNG) en de marktspelers.

De KPI's hebben betrekking op alle marktprocessen die werken vereisen bij de DNG (vermogensbegrenzer, Move in/out, Moza, afsluiting vrederechter/professionelen). Er wordt een onderscheid gemaakt tussen aanvragen die rechtstreeks afkomstig zijn van de leverancier (over de plaatsing van begrenzers, EOC en MOZA) en aanvragen die rechtstreeks afkomstig zijn van de klant (wegnemen van begrenzers en Move IN, Move OUT). In overeenstemming met de governance-regels van het mechanisme van stimulerende tarifiering in de tariefmethodologieën heeft SIBELGA evenwel uitsluitend de KPI's ingediend met betrekking tot het verzoek van de leveranciers bij gebrek aan beschikbaarheid van historische gegevens.

I. KPI Termijnen voor de behandeling van door de leveranciers gevraagde werken:

De uitvoering binnen de termijnen van door de leveranciers gevraagde werken zou tot doel hebben de financiële impact op deze spelers te beperken. Daarom moet het prestatietraject aanzetten tot een continue verbetering vanwege de DNB. Om daarin te slagen wordt een voorbereidingsperiode voorzien (2020-2021) die wordt gekenmerkt door constante referentiedrempels en maximale Malussen, zodat de DNB deze processen kan optimaliseren met het oog op een stijgend prestatietraject vanaf 2022.

De andere parameters van het prestatietraject werden als volgt vastgelegd:

- De voorgestelde referentiedrempels hebben tot doel geleidelijk aan in 2024 het in 2020 voorziene prestatieniveau van +66% (Bonus = +66%) te bereiken. De startwaarde (2020) is iets hoger dan het historische gemiddelde. De vooruitgang zal in drie stappen plaatsvinden, respectievelijk voor 2020-2021, 2022-2023 en 2024.
- De maximumdrempels van de Bonussen (+100%) volgen een stijgend traject in jaarlijkse stappen om in 2024 96 te bereiken, een prestatie die sinds 2016 nooit werd bereikt. De startwaarde (in 2020) stemt overeen met een prestatieniveau dat aanleunt bij de beste prestatie sinds 2016.
- De maximumdrempels van de Malussen (-100%) volgen een stijgend traject om het kwaliteitsniveau binnen een aanvaardbaar interval te houden. De vooruitgang zal in drie stappen plaatsvinden, respectievelijk voor 2020-2021, 2022-2023 en 2024.

De verschillende waarden van de drempels die werden bepaald voor het prestatietraject van deze indicator zijn opgenomen in de tabel hierna:

KPI		Tariefperiode				
Uitvoeringstermijnen werken leveranciers		2020	2021	2022	2023	2024
Drempels	Max. Bonus (%)	94	94,5	95	95,5	96
	Referentie (%)	91	91	91,5	91,5	92
	Max. Malus (%)	85	85	85,5	85,5	86
Model		Lineair				

3.2.4 KPI voor de kwaliteit van de behandeling van klachten en verzoeken om schadevergoeding

Het klachtenbeheer door de DNB is een van de activiteiten aan de hand waarvan BRUGEL de kwaliteit van de diensten die de DNB aan de DNG levert kan beoordelen. Deze beoordeling is gebaseerd op de reactiviteit van de DNB en ook op de kwaliteit van zijn behandeling. De kwaliteit van de behandeling wordt beoordeeld naargelang het aantal beslissingen van de geschillendienst van BRUGEL in het nadeel van SIBELGA.

Met deze groep indicatoren wil BRUGEL een goede behandeling van de klachten en de verzoeken om schadevergoeding garanderen voor de DNG. De klachten hebben betrekking op elke uiting, door een klant (netgebruikers, buurtbewoners, overheidsinstanties enz.), van ontevredenheid - met of zonder schade, gerechtvaardigd of niet - over de prestaties en diensten van SIBELGA en haar dochterondernemingen. In haar aanvraag wou SIBELGA geen KPI met betrekking tot de aanvragen van schadevergoedingen opnemen.

Bovendien zou de context van de marktevolutie, die wordt gekenmerkt door de ontwikkeling van nieuwe diensten (met betrekking tot elektrische voertuigen, valorisatie van de producties en slimme meters) en de uitvoering van grootschalige projecten (omschakeling van het gasnet van arm naar rijk gas, uitrol van de slimme meters), moeten leiden tot meer uitingen van ontevredenheid door de klanten. In dat opzicht moeten de prestatietrajecten de DNB aanzetten tot continue verbetering en tot het leveren van inspanningen op het vlak van de behandelingstermijnen, maar ook op het vlak van de kwaliteit van deze behandeling.

I. KPI Termijnen klachtenbehandeling:

Voor deze indicator werden de parameters van het prestatietraject als volgt vastgelegd:

- De voorgestelde referentiedrempels hebben tot doel geleidelijk aan in 2024 het in 2020 voorziene prestatieniveau van +100% (Bonus =+100%) te bereiken. De startwaarde (2020) is iets hoger dan het historische gemiddelde. De vooruitgang vindt plaats in jaarlijkse stappen.
- De maximumdrempels van de Bonussen (+100%) volgen een stijgend traject in jaarlijkse stappen om in 2024 95% te bereiken, een prestatie die sinds 2014 nooit werd bereikt. De startwaarde (in 2020) stemt overeen met een prestatieniveau dat aanleunt bij de beste prestatie sinds 2014.
- De maximumdrempels van de Malussen (-100%) volgen een stijgend traject om het kwaliteitsniveau binnen een aanvaardbaar interval te houden. De vooruitgang zal plaatsvinden in jaarlijkse stappen. De waarde van 2024 stemt overeen met de voor 2020 vastgelegde referentie.

De verschillende waarden van de drempels die werden bepaald voor het prestatietraject van deze indicator zijn opgenomen in de tabel hierna:

KPI			Tariefperiode				
Naleving termijnen klachten			2020	2021	2022	2023	2024
Drempels	Max. Bonus (%)	+100	91	92	93	94	95
	Referentie (%)	0	87	88	89	90	91
	Max. Malus (%)	-100	83	84	85	86	87
Model			Lineair				

2. KPI Beslissingen van de geschillendienst in het nadeel van SIBELGA:

Voor deze indicator werden de parameters van het prestatietraject als volgt vastgelegd:

- De voorgestelde referentiedrempels hebben tot doel geleidelijk aan in 2024 het in 2020 voorziene prestatieniveau van +100% (Bonus =+100%) te bereiken. De startwaarde (2020) is iets lager dan het historische gemiddelde.
- De maximumdrempels van de Bonussen (+100%) volgen een dalend traject om in 2024 uit te komen op 0,35%, een prestatie die aanleunt bij het beste resultaat dat sinds 2014 werd opgetekend.
- De maximumdrempels van de Malussen (-100%) volgen een dalend traject om het kwaliteitsniveau binnen een aanvaardbaar interval te houden.

De verschillende waarden van de drempels die werden bepaald voor het prestatietraject van deze indicator zijn opgenomen in de tabel hierna:

KPI			Tariefperiode				
Naleving termijnen klachten			2020	2021	2022	2023	2024
Drempels	Max. Bonus (%)	+100	0,45	0,45	0,4	0,35	0,35
	Referentie (%)	0	0,55	0,55	0,5	0,45	0,45
	Max. Malus (%)	-100	0,65	0,65	0,6	0,55	0,55
Model			Lineair				

4 Beslissing

Overwegende dat de invoering van een stimulerende regulering op basis van doelstellingen bedoeld is om de DNB in staat te stellen de DNG's en de marktspelers een kwaliteitsvolle dienstverlening te bieden, in een voortdurend evoluerende context;

Gezien artikel 9quater van de 'elektriciteitsordonnantie' voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;

Gezien artikel 10bis van de 'gasordonnantie' voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;

Gezien de beslissing van de Raad van Bestuur van BRUGEL van 7 maart 2019 tot goedkeuring van de tariefmethodologieën voor het opstellen van de distributietarieven voor elektriciteit en gas voor de periode 2020-2024;

Rekening houdend met de governanceregels van het mechanisme van stimulerende tarifiering voorzien in de nieuwe tariefmethodologieën (2020-2024);

Rekening houdend met bijlage 2 bij deze tariefmethodologieën, die de individuele fiches opstellen voor de KPI's waarop het mechanisme van stimulerende tarifiering betrekking heeft;

Rekening houdend met het schema voor het aanvraagdossier voor de inwerkingtreding van de prestatie-indicatoren (KPI's) die door het mechanisme van stimulerende tarifiering worden voorzien;

Overwegende dat, volgens de procedure voorzien door het mechanisme van stimulerende tarifiering, de DNB de mogelijkheid heeft om de inwerkingtreding aan te vragen van een of meer KPI's van zijn keuze uit de lijst van KPI's gedefinieerd in de tariefmethodologieën (2020-2024).

Overwegende de aanvraag van SIBELGA van 2 september 2019 voor de inwerkingtreding van een reeks KPI's tegen 1 januari 2020;

beslist BRUGEL het volgende:

De vastlegging van de prestatietrajecten voor de KPI's in verband met het mechanisme van stimulerende tarifiering voor de kwaliteit van de dienstverlening van de DNB. Deze beslissing heeft uitsluitend betrekking op de KPI's vermeld in de door SIBELGA geformuleerde aanvraag voor inwerkingtreding van deze indicatoren op 1 januari 2020. Deze beslissing wordt geformuleerd onder voorbehoud van de relevantie van de aanvullende informatie die vóór 6 december 2019 door SIBELGA zal worden verstrekt.

Deze beslissing treedt in werking op het ogenblik van haar publicatie op de website van BRUGEL.

Voor deze beslissing kan een klacht met het oog op heroverweging ingediend worden, overeenkomstig artikel 30octies van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Deze klacht heeft geen schorsende werking.

Voor deze beslissing kan ook bij de Raad van State een beroep worden ingeleid binnen een termijn van 60 dagen na de publicatie op de website van BRUGEL.

* *

*