



**LES MARCHES DU GAZ ET DE  
L'ELECTRICITE EN REGION DE  
BRUXELLES-CAPITALE  
EN CHIFFRES  
1<sup>er</sup> trimestre 2012**

**DE AARDGAS- EN  
ELEKTRICITEITSMARKTEN IN HET  
BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK  
GEWEST  
IN CIJFERS  
1<sup>ste</sup> kwartaal 2012**



# INTRODUCTION

## Activité sur les marchés

- **Pour l'électricité :**

Au cours de ce premier trimestre 2012, on constate une diminution du nombre de points de fourniture alimentés par le fournisseur historique d'environ 0,9%. A titre de comparaison, ce pourcentage de perte de client s'élevait à 2,2% entre janvier et décembre 2011.

Au niveau des données relatives au marché de l'électricité verte, le nombre de certificats verts vendus au cours de la période est de 48.632. Le nombre de CV octroyés sur cette même période s'élevait à 19.633 pour les cogénérations et 273 pour le photovoltaïque.

2074 installations photovoltaïques sont certifiées en Région de Bruxelles Capitale, 72 pour les cogénérations fossiles et 12 pour les cogénérations renouvelables.

Le 8 mars, le gouvernement bruxellois octroyait une licence de fourniture d'électricité à la société EGM France & Benelux.

- **Pour le gaz :**

Comme pour l'électricité, on constate une diminution du nombre de points alimentés par le fournisseur historique d'environ 1%. Ce pourcentage était d'environ 2,2% sur toute l'année 2011.

Sur le marché du gaz, les parts de marchés du fournisseur Lampiris passent pour la première fois le seuil des 10% toutes clientèles confondues.

## Données sociales

Le premier trimestre 2012 se caractérise par une stabilisation du nombre de clients protégés et ce, tant pour le gaz que pour l'électricité.

Cette stabilisation est la conséquence d'une procédure identique à celle déjà présentée dans le rapport statistique du troisième trimestre 2011 à savoir qu'un fournisseur a concentré un nombre important de demandes de transferts de clients ayant apurés leur(s) dette(s) afin d'assumer à nouveau son rôle de fournisseur commercial.

Le fait que les clients puissent demander plus rapidement la protection du statut de client protégé a un impact positif sur le niveau de la dette. Celle-ci étant moins importante, les plans de paiement sont plus facilement suivis par les clients les remboursements sont, par conséquent, plus efficaces.

Il en découle logiquement une stabilisation du nombre de clients protégés par un effet de roulement. La diminution du nombre de clients protégés suite au remboursement des dettes étant compensée par les nouvelles demandes de clients en difficultés de paiement.

À l'heure actuelle, on ne peut donc pas conclure à une amélioration du contexte social sur le plan de l'accès à l'énergie mais uniquement à l'amélioration du fonctionnement des procédures suite à la modification des ordonnances gaz et électricité du 20 juillet 2011.

Ce constat se confirme à l'analyse du nombre de limiteur de puissance placé qui est toujours en augmentation. À la fin du mois de décembre 2011, 18.046 limiteurs de puissance étaient installés dans la Région de Bruxelles-Capitale. Au 31 mars 2012, ce nombre est largement dépassé pour arriver à 18.780.

Concernant les fermetures de compteur suite à une décision de justice de paix, elles sont interdites pendant la période hivernale. Il est donc logique de ne pas en avoir lors du 1<sup>er</sup> trimestre 2012. Toutefois, il faut s'attendre à un nombre plus élevé de fermeture lors du second trimestre et ce, principalement durant le mois d'avril qui marque la fin de la période hivernale.

# INLEIDING

## Activiteit op de markten

- **Voor elektriciteit:**

In de loop van dit eerste kwartaal 2012 stellen we een daling vast van het aantal leveringspunten dat wordt bevoorraad door de historische leverancier van ongeveer 0,9%. Ter vergelijking, dit percentage bedroeg 2,2% tussen januari en december 2011.

Op het niveau van gegevens betreffende de markt van de groene stroom bedraagt het aantal verkochte groenestroomcertificaten tijdens deze periode 48.632. Het aantal toegekende GSC's over deze periode bedroeg 19.633 voor WKK en 273 voor fotovoltaïsche installaties

2074 fotovoltaïsche installaties zijn gecertificeerd in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, 72 fossiele warmtekraftkoppelingsinstallaties en 12 hernieuwbare warmtekraftkoppelingsinstallaties.

Op 8 maart heeft de Brusselse regering een leveringsvergunning voor elektriciteit toegekend aan de onderneming EGM France & Benelux.

- **Voor aardgas:**

Net als voor elektriciteit stellen we een daling vast van het aantal leveringspunten dat wordt bevoorraad door de historische leverancier, deze daling bedraagt ongeveer 1%. Dit percentage bedroeg ongeveer 2,2% over het hele jaar 2011.

In de aardgasmarkt overschrijdt het marktaandeel van leverancier Lampiris voor het eerst de drempel van 10%, alle afnemers door elkaar genomen.

## Sociale gegevens

Het eerste kwartaal 2012 wordt gekenmerkt door een stabilisering van het aantal beschermde afnemers en dit zowel voor gas als voor elektriciteit.

Deze stabilisering is het gevolg van een identieke procedure als die welke werd beschreven in het statistisch rapport van het derde kwartaal 2011, namelijk het feit dat een leverancier een groot aantal transferaanvragen van afnemers die hun schuld(en) hebben aangezuiverd, heeft geconcentreerd in het kader van zijn nieuwe rol als commerciële leverancier.

Het feit dat de afnemers sneller de bescherming van het statuut van beschermde afnemer kunnen aanvragen, heeft een positieve impact op het niveau van de schuld. Aangezien dit lager ligt, worden de betalingsplannen beter gevolgd door de afnemers en zijn de terugbetalingen bijgevolg doeltreffender.

Het logische gevolg hiervan is een stabilisering van het aantal beschermde afnemers door een doorstromingseffect. De daling van het aantal Beschermde afnemers als gevolg van de terugbetaling van de schulden wordt namelijk gecompenseerd door nieuwe aanvragen van afnemers met betalingsmoeilijkheden.

Momenteel kunnen we dus niet besluiten dat de sociale context van het toegangsplan voor energie is verbeterd, maar enkel dat de werking van de procedures is verbeterd dankzij de wijziging van de gas- en elektriciteitsordonnanties van 20 juli 2011.

Deze vaststelling wordt bevestigd door de analyse van het aantal geplaatste vermogensbegrenzers, dat nog steeds toeneemt. Op het einde van de maand december 2011 waren er 18.046 vermogensbegrenzers geïnstalleerd in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Op 31 maart 2012 is dit aantal sterk gestegen tot 18.780.

De afsluiting van meters na een beslissing van het vrederecht is verboden tijdens de winterperiode. Het is dus logisch dat er geen afsluitingen waren in het 1e kwartaal 2012. We mogen echter een groter aantal afsluitingen verwachten in het tweede kwartaal en dit voornamelijk in de maand april, het einde van de winterperiode.

# TABLE DES MATIERES



LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ENERGIE  
DE BRUSSELS REGULATOR VOOR ENERGIE

## INTRODUCTION

### ELECTRICITE

### GAZ

### CLIENTELE RESIDENTIELLE ET PROFESSIONNELLE

### CLIENTELE RESIDENTIELLE ET PROFESSIONNELLE

#### PARTS DE MARCHE

- En volume
- En nombre de points de fourniture
- Evolution des parts de marché du fournisseur par défaut

#### PARTS DE MARCHE

- En volume
- En nombre de points de fourniture
- Evolution des parts de marché du fournisseur par défaut

#### TAUX DE SWITCH

#### TAUX DE SWITCH

### ELECTRICITE VERTE

### CLIENTELE PROTEGEE

### CLIENTELE PROTEGEE

## LISTE DES FOURNISSEURS BÉNÉFICIAIRE D'UNE LICENCE DE FOURNITURE EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

## DERNIERES PUBLICATIONS DE BRUGEL

## MÉTHODOLOGIE



7

# INHOUDSOPGAVE



LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ENERGIE  
DE BRUSSELS REGULATOR VOOR ENERGIE

## VOORWOORD

### ELEKTRICITEIT

### GAZ

### RESIDENTIELE EN PROFESSIONELE KLANTEN

### RESIDENTIELE EN PROFESSIONELE KLANTEN

#### MARKTAANDELEN

- In volume
- Per leveringspunten
- Evolutie van de marktaandeelen van de standaardleverancier

#### MARKTAANDELEN

- In volume
- Per leveringspunten
- Evolutie van de marktaandeelen van de standaardleverancier

#### PERCENTAGE VAN SWITCH

#### PERCENTAGE VAN SWITCH

### GROENESTROOM

### BESCHERMDE KLANTEN

### BESCHERMDE KLANTEN

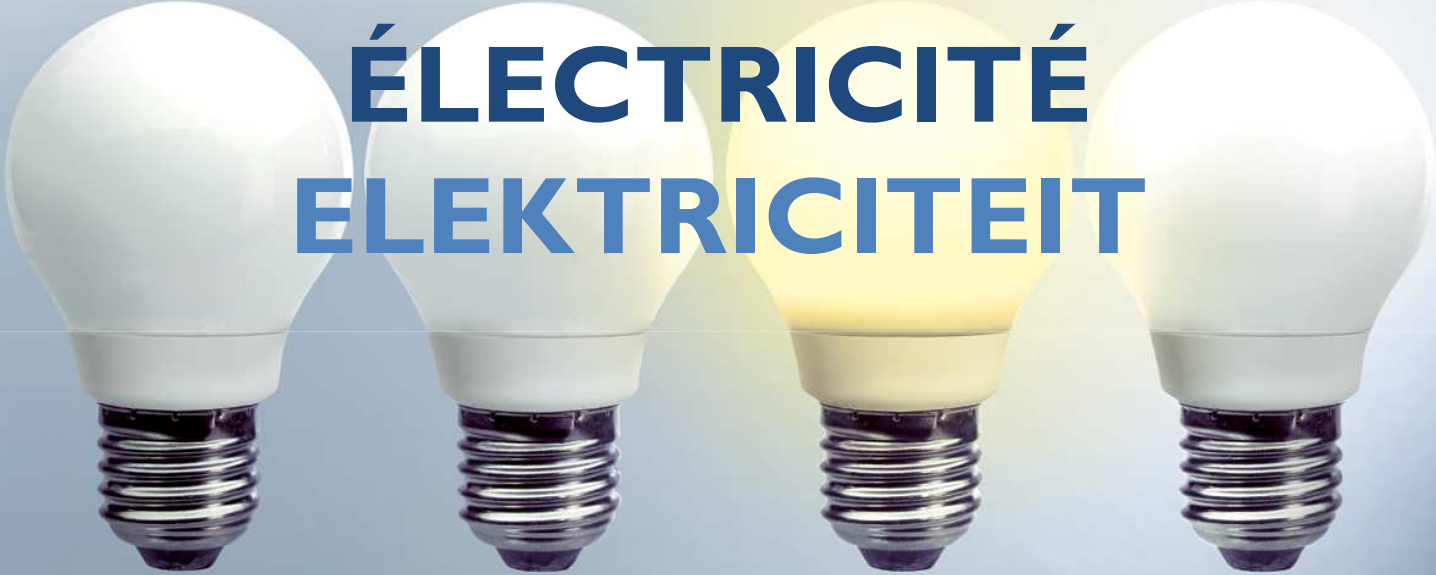
## LIJST VAN LEVERANCIERS MET EEN LEVERINGSVERGUNNING IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

## METHODOLOGIE

## LAATSTE PUBLICATIES VAN BRUGEL



8

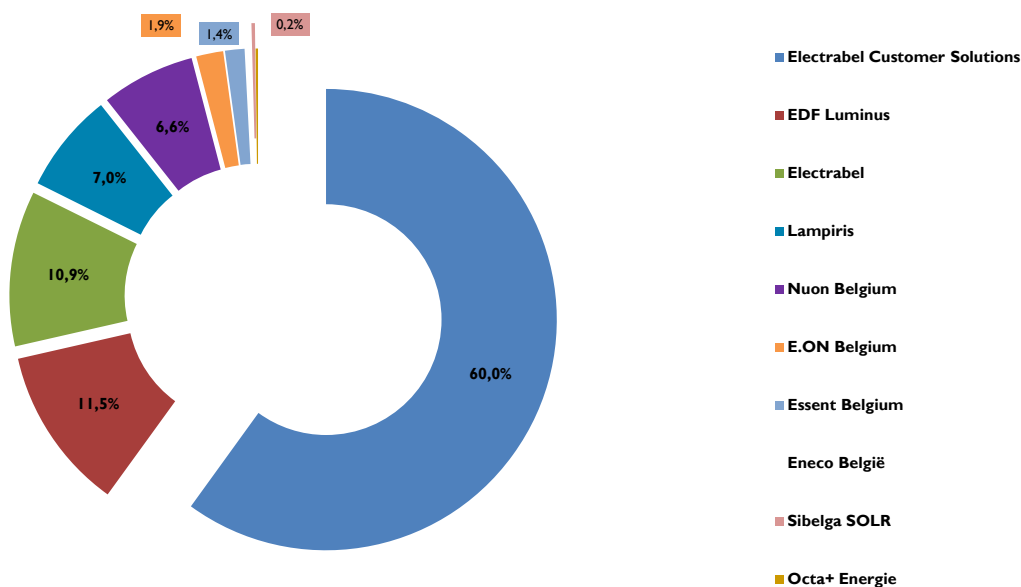


# ÉLECTRICITÉ ELEKTRICITEIT

## PARTS DE MARCHÉ MARKTAANDELEN



## PARTS DE MARCHÉ - ELECTRICITÉ, EN VOLUME\* MARKTAANDELEN - ELEKTRICITEIT, IN VOLUME\* 03 / 2012



\*tous types de clientèle confondus  
\*alle klantentypes inbegrepen



## PARTS DE MARCHÉ - ELECTRICITÉ, EN VOLUME\* MARKTAANDELEN - ELEKTRICITEIT, IN VOLUME\* 03 / 2012

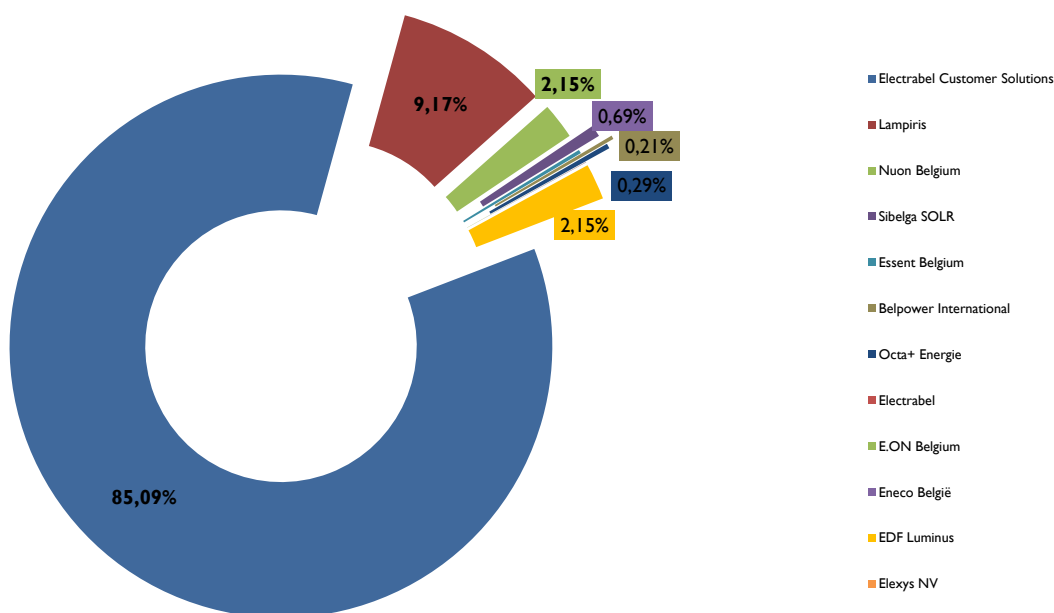
FOURNISSEURS LEVERANCIERS	PROFESSIONNEL PROFESSIEEL	RESIDENTIEL RESIDENTIEEL	TOTAL TOTAAL
Belpower International	0,06%	0,27%	0,11%
E.ON Belgium	2,50%	0,00%	1,89%
EDF Luminus	15,12%	0,07%	11,46%
Electrabel	14,38%	0,00%	10,88%
Electrabel Customer Solutions	51,31%	86,50%	59,88%
Elerys NV	0,00%	0,00%	0,00%
Eneco België	0,54%	0,00%	0,41%
Essent Belgium	1,87%	0,00%	1,41%
Lampiris	6,21%	9,45%	7,00%
Nuon Belgium	7,89%	2,35%	6,55%
Octa+ Energie	0,12%	0,37%	0,18%
Sibelga SOLR	0,00%	0,98%	0,24%
<b>TOTAL TOTAAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>



## PARTS DE MARCHÉ – ELECTRICITÉ, PAR POINT DE FOURNITURE\*

### MARKTAANDELEN - ELEKTRICITEIT, PER LEVERINGSPUNT\*

03/2012



\*tous types de clientèle confondus  
\*alle klantentypes inbegrepen



## PARTS DE MARCHÉ – ELECTRICITÉ, PAR POINT DE FOURNITURE\*

### MARKTAANDELEN - ELEKTRICITEIT, PER LEVERINGSPUNT\*

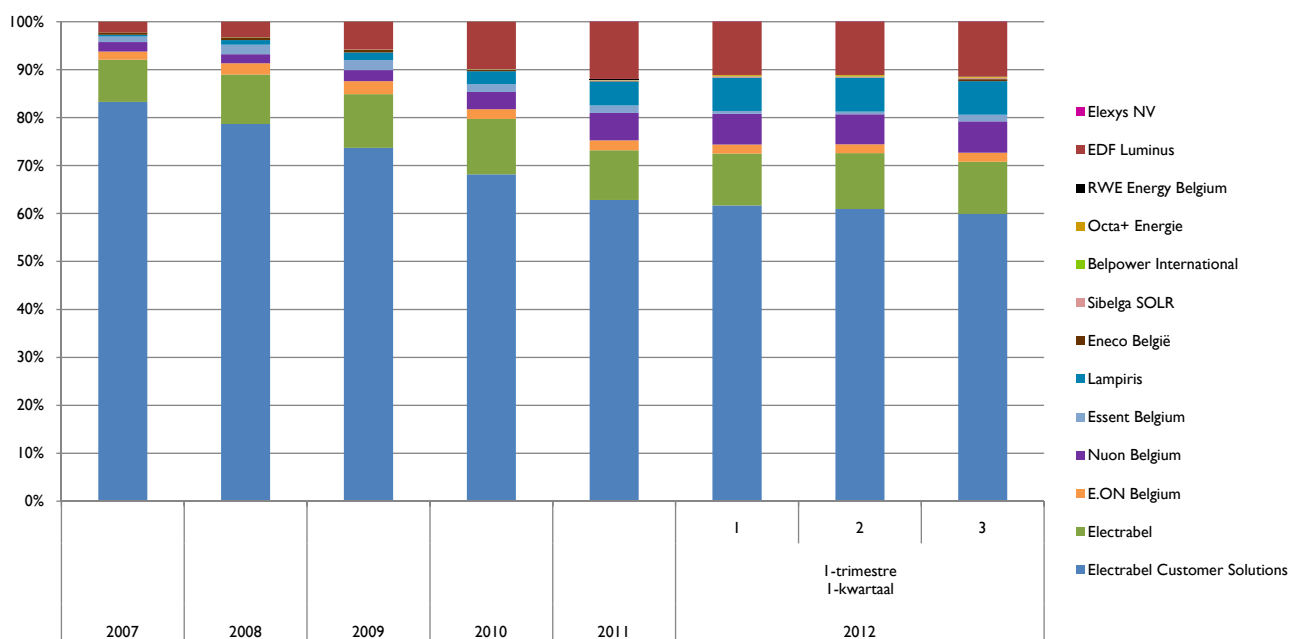
03/2012

FOURNISSEURS LEVERANCIERS	PROFESSIONNEL PROFESSIEEL	RESIDENTIEL/ RESIDENTIEEL	TOTAL TOTAAL
Belpower International	0,18%	0,22%	0,21%
E.ON Belgium	0,06%	0,00%	0,01%
EDF Luminus	12,05%	0,01%	2,15%
Electrabel	0,05%	0,00%	0,01%
Electrabel Customer Solutions	74,20%	87,44%	85,09%
Elxys NV	0,00%	0,00%	0,00%
Eneco België	0,09%	0,00%	0,02%
Essent Belgium	1,15%	0,00%	0,21%
Lampiris	9,67%	9,06%	9,17%
Nuon Belgium	2,31%	2,12%	2,15%
Octa+ Energie	0,24%	0,30%	0,29%
Sibelga SOLR	0,00%	0,84%	0,69%
TOTAL TOTAAL	100,00%	100,00%	100,00%

\*tous types de clientèle confondus / \*alle klantentypes inbegrepen



## HISTORIQUE DES PARTS DE MARCHÉ - ÉLECTRICITÉ, EN VOLUME\* HISTORIEK VAN DE MARKTAANDELEN - ELEKTRICITEIT, IN VOLUME\*



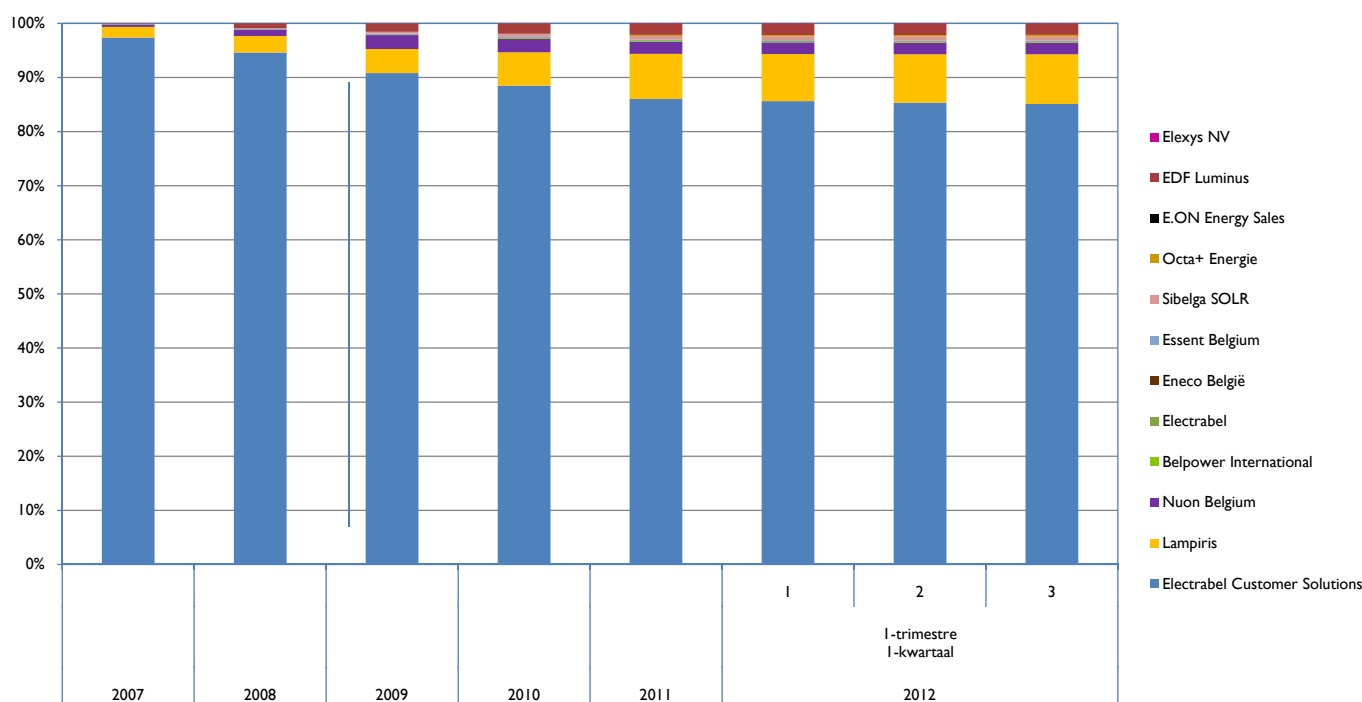
## HISTORIQUE DES PARTS DE MARCHÉ - ÉLECTRICITÉ, EN VOLUME\* HISTORIEK VAN DE MARKTAANDELEN - ELEKTRICITEIT, IN VOLUME\*

Fournisseur Leveranciers	2007	2008	2009	2010	2011	2012		
						Q1		
						1	2	3
Belpower International	0,00%	0,01%	0,05%	0,07%	0,09%	0,11%	0,12%	0,11%
E.ON Belgium	1,69%	2,37%	2,69%	2,02%	2,06%	1,85%	1,81%	1,89%
EDF Luminus	2,28%	3,24%	5,82%	9,85%	11,97%	10,98%	10,99%	11,46%
Electrabel	8,82%	10,31%	11,21%	11,56%	10,36%	10,72%	11,55%	10,88%
Electrabel Customer Solutions	83,27%	78,66%	73,69%	68,16%	62,90%	60,92%	60,22%	59,88%
Elexys NV	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Eneco België	0,45%	0,56%	0,50%	0,24%	0,10%	0,40%	0,39%	0,41%
Essent Belgium	1,16%	1,97%	2,09%	1,61%	1,55%	1,38%	1,36%	1,41%
Lampiris	0,37%	0,97%	1,58%	2,75%	4,98%	6,91%	6,98%	7,00%
Nuon Belgium	1,97%	1,89%	2,32%	3,60%	5,73%	6,32%	6,16%	6,55%
Octa+ Energie	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%	0,06%	0,16%	0,18%	0,18%
Sibelga SOLR	0,00%	0,01%	0,06%	0,14%	0,20%	0,25%	0,25%	0,24%
<b>Total/Totaal</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>





## HISTORIQUE DES PARTS DE MARCHÉ - ÉLECTRICITÉ, PAR POINT DE FOURNITURE\* HISTORIEK VAN DE MARKTAANDELEN - ELEKTRICITEIT, PER LEVERINGSPUNT\*

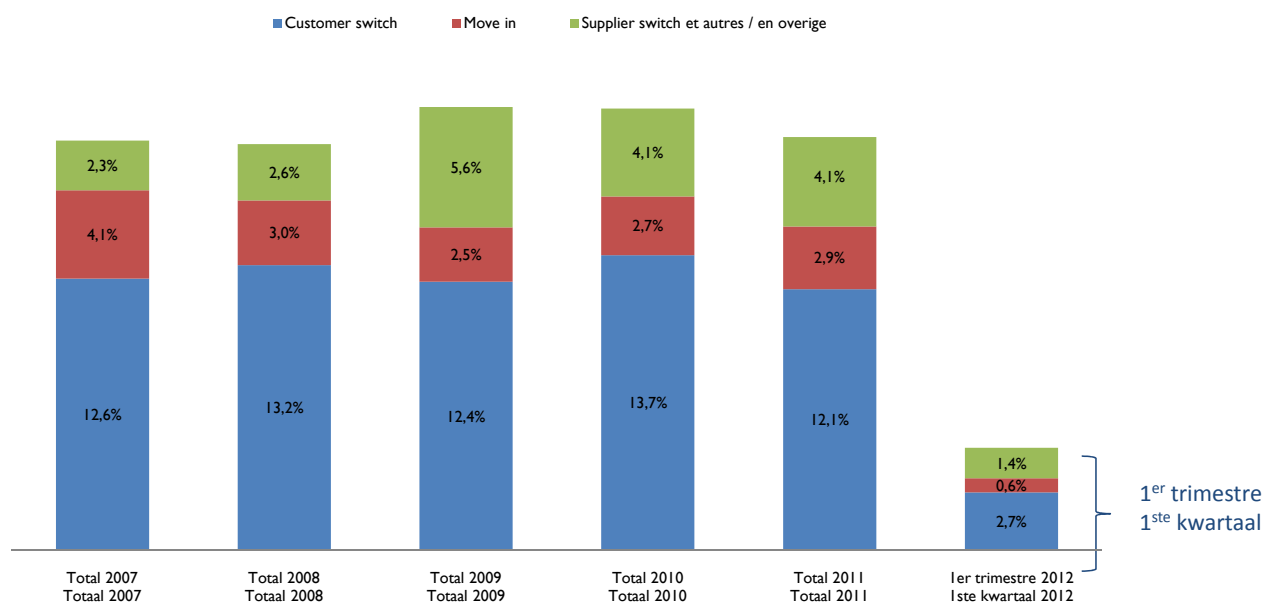


## HISTORIQUE DES PARTS DE MARCHÉ - ÉLECTRICITÉ, PAR POINT DE FOURNITURE\* HISTORIEK MARKTAANDELEN - ELEKTRICITEIT, PER LEVERINGSPUNT\*

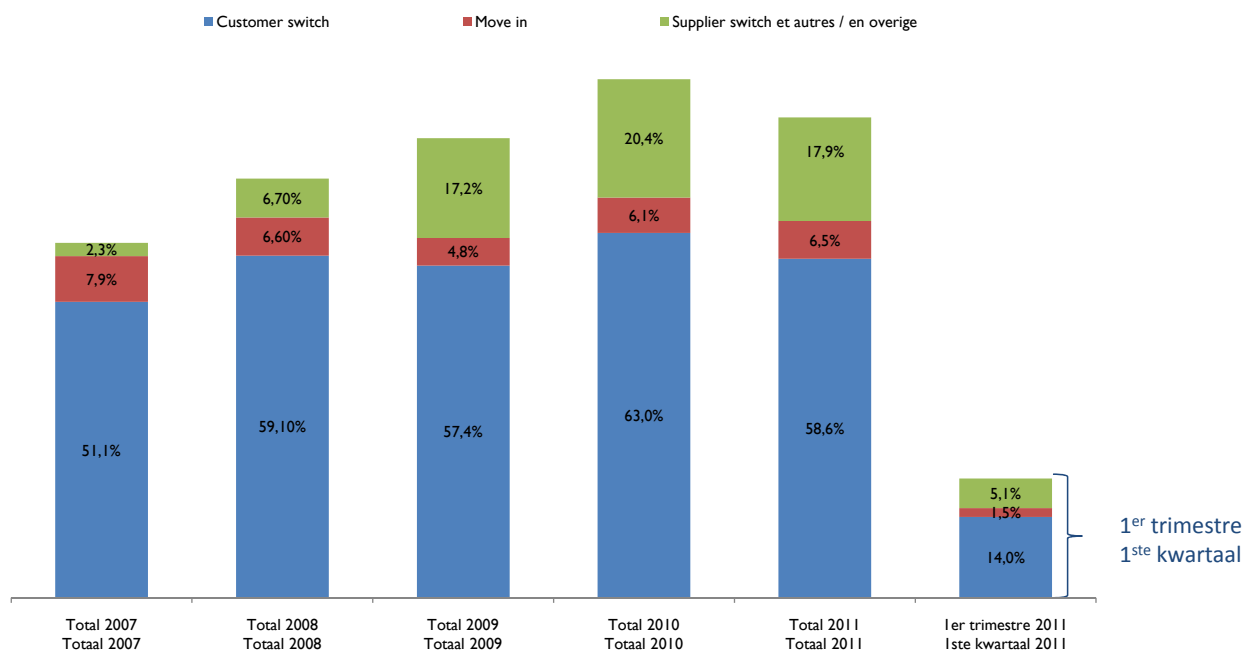
Fournisseur Leveranciers	2007	2008	2009	2010	2011	2012		
						Q1		
						1	2	3
Belpower International	0,00%	0,03%	0,11%	0,15%	0,20%	0,21%	0,21%	0,21%
E.ON Belgium	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%
EDF Luminus	0,10%	0,90%	1,58%	1,95%	2,12%	2,16%	2,16%	2,15%
Electrabel	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%
Electrabel Customer Solutions	97,36%	94,61%	90,81%	88,48%	86,00%	85,62%	85,31%	85,09%
Elexys NV	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Eneco België	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	0,02%	0,02%	0,02%
Essent Belgium	0,12%	0,16%	0,16%	0,18%	0,20%	0,20%	0,20%	0,21%
Lampiris	1,98%	3,05%	4,43%	6,15%	8,35%	8,66%	8,94%	9,17%
Nuon Belgium	0,40%	1,11%	2,57%	2,50%	2,20%	2,18%	2,16%	2,15%
Octa+ Energie	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%	0,22%	0,25%	0,28%	0,29%
Sibelga SOLR	0,01%	0,12%	0,32%	0,55%	0,68%	0,69%	0,70%	0,69%
<b>Total/Totaal</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>



## TAUX DE SWITCHES CONSOMMATEURS RÉSIDENTIELS - ÉLECTRICITÉ PERCENTAGE VAN SWITCHES VOOR RESIDENTIELE CONSUMENTEN - ELEKTRICITEIT

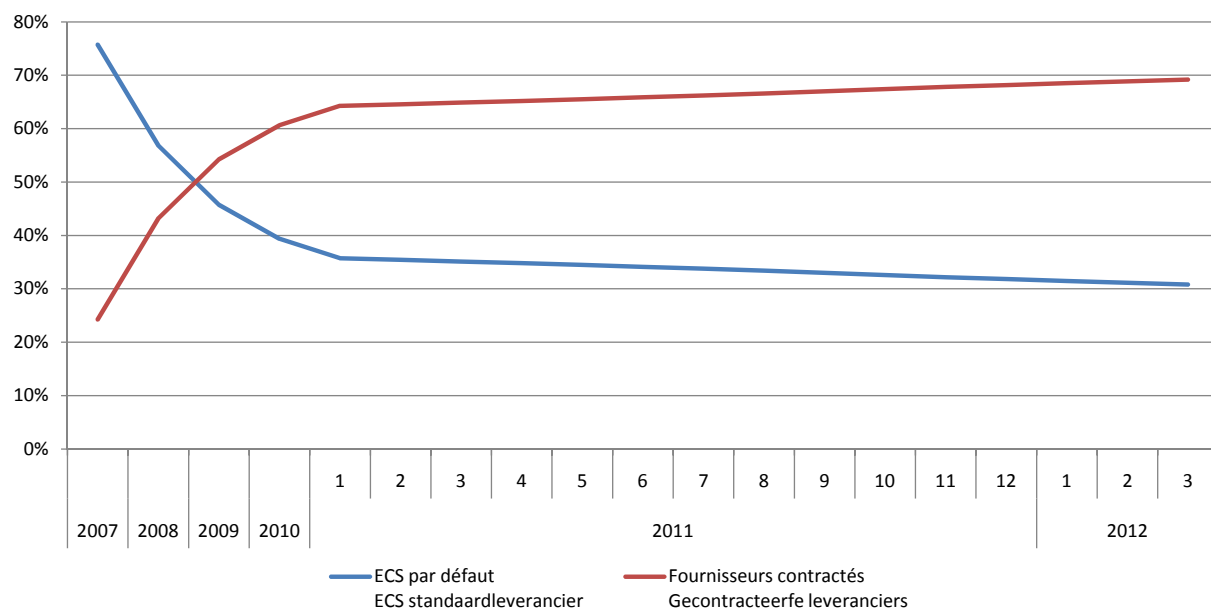


## TAUX DE SWITCHES CONSOMMATEURS PROFESSIONNELS - ÉLECTRICITÉ PERCENTAGE VAN SWITCHES VOOR PROFESSIONELE CONSUMENTEN - ELEKTRICITEIT





**HISTORIQUE DES PARTS DE MARCHÉ - CLIENTÈLE ACTIVE ELECTRICITÉ**  
**HISTORIEK VAN DE MARKTAANDELEN - ACTIEVE CONSUMENTEN ELEKTRICITEIT**



*\*en nombre de points de fourniture*  
*\*in aantal leveringspunten*

**ELECTRICITÉ VERTE**  
**GROENESTROOM**

**DONNÉES ELECTRICITÉ VERTE**  
**GEGEVENS GROENESTROOM**  
01/01/2012 – 31/03/2012

<b>Nombre de certificats verts (CV) vendus</b> <b>Aantal groenestroomcertificaten (GSC) verkocht</b>	<b>48.632</b>
<b>Nombre de CV octroyés</b> <b>Aantal GSC toegekend</b>	<b>Cogénération/WKK: 19.633,5</b> <b>Photovoltaïque/Fotovoltaïsch: 273,8</b>
<b>Nombre de garanties d'origine annulés pour répondre au fuel mix</b> <b>Aantal garanties van oorsprong geannuleerd om aan de brandstofmix te voldoen</b>	<b>0</b>
<b>Nombre de garanties d'origine importé</b> <b>Aantal ingevoerde garanties van oorsprong</b>	<b>100.000</b>

**DONNÉES ELECTRICITÉ VERTE**  
**GEGEVENS GROENESTROOM**  
SITUATION AU 28/06/2012

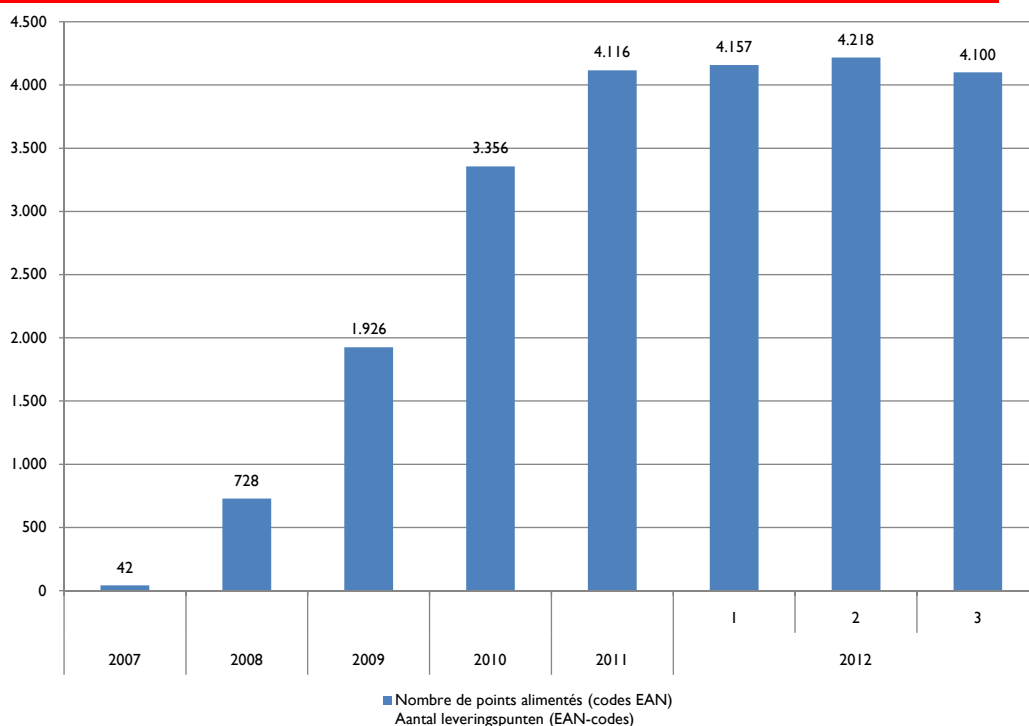
	<b>Nombre d'installations certifiées</b> <b>Aantal gecertificeerde installaties</b>	<b>Puissance électrique moyenne</b> <b>Gemiddeld elektrisch vermogen</b>	<b>Puissance électrique totale</b> <b>Totaal elektrisch vermogen</b>
<b>Photovoltaïque</b> <b>Fotovoltaïsch</b>	<b>2.074</b>	<b>3,3 kW</b>	<b>6.923,4 kW</b>
<b>Cogénération fossile</b> <b>Aardgas WKK</b>	<b>72</b>	<b>447,34kW</b>	<b>31.767,4 kW</b>
<b>Cogénération renouvelable</b> <b>Hernieuwbare WKK</b>	<b>12</b>	<b>127,5 kW</b>	<b>1.530 kW</b>

	<b>Nombre de dossiers rentrés</b> <b>du 01/01/2012 au 31/03/2012</b> <b>Aantal dossiers ingediend</b> <b>van 01/01/2012 tot 31/03/2012</b>
<b>Photovoltaïque</b> <b>Fotovoltaïsch</b>	<b>28</b>
<b>Cogénération</b> <b>WKK</b>	<b>7</b>

# CLIENTÈLE SOCIALE BESCHERMDE KLANTEN

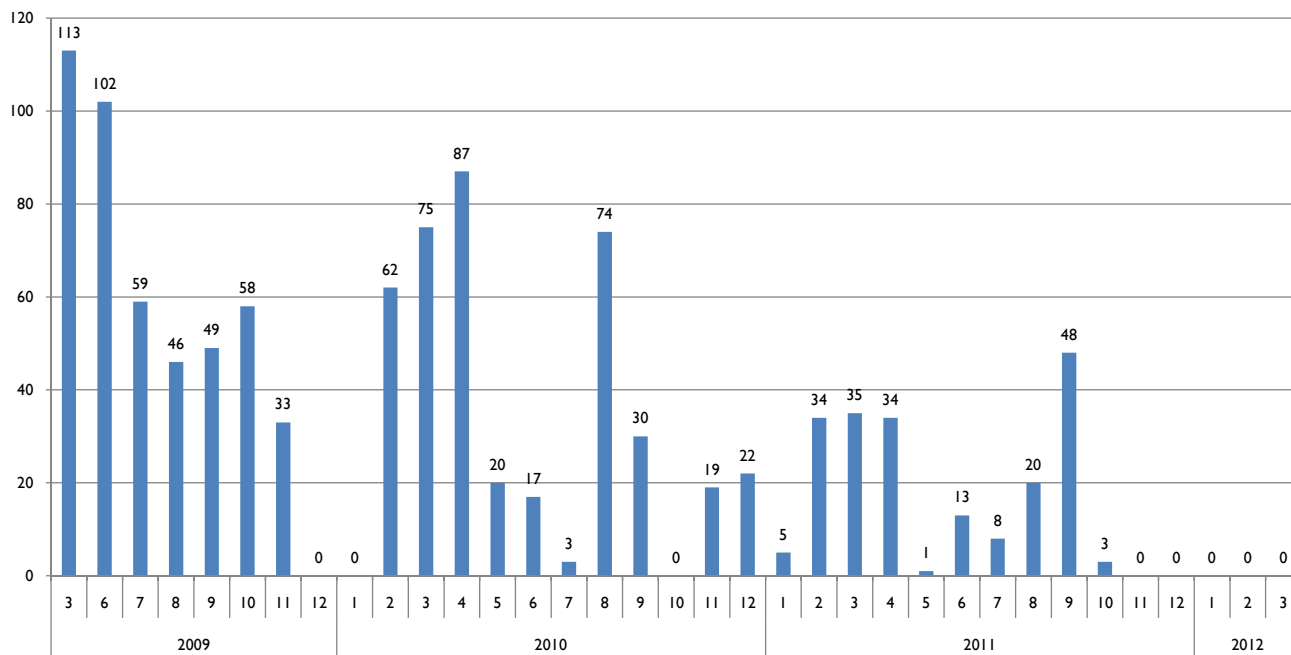


**EVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS PAR POINT DE FOURNITURE**  
**EVOLUTIE VAN HET AANTAL BESCHERMDE KLANTEN PER LEVERINGSPUNT**

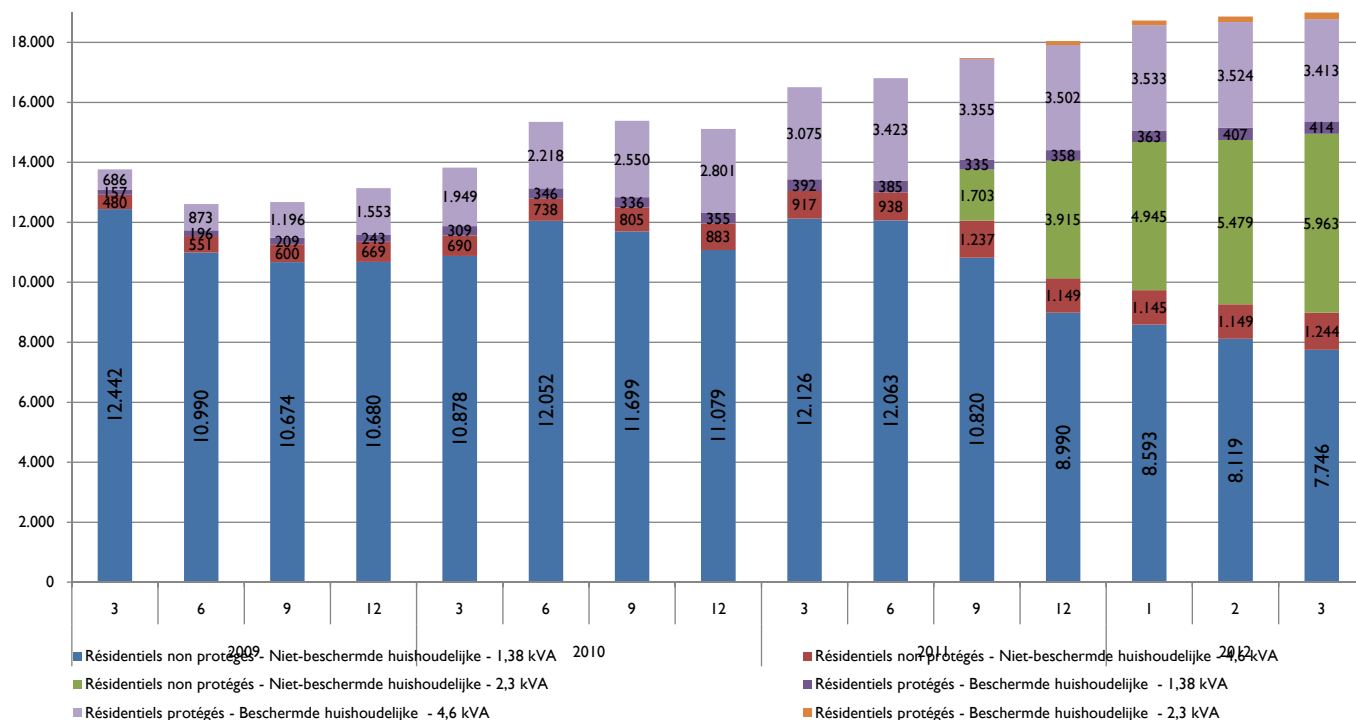




## COUPURES EFFECTUÉES APRÈS AUTORISATION DU JUGE DE PAIX - ÉLECTRICITÉ SLUITINGEN UITGEVOERD NA GOEDKEURING VAN DE VREDERECHTER - ELEKTRICITEIT

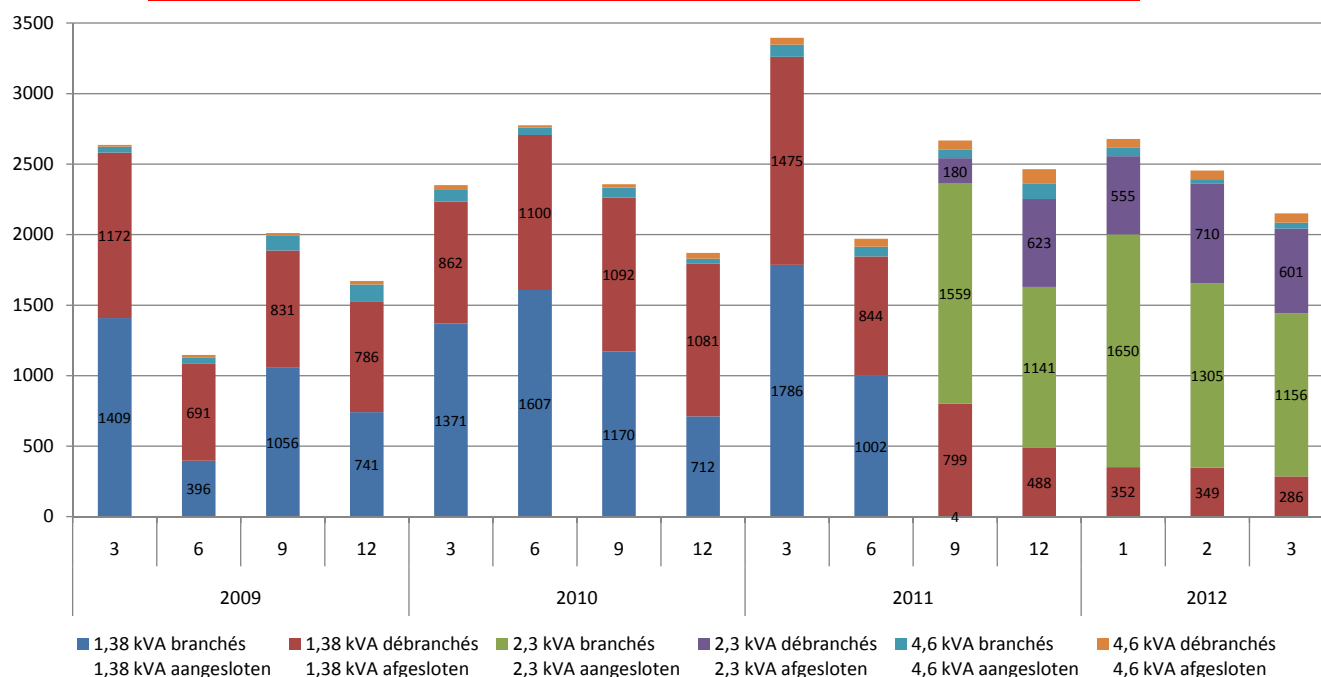


## LIMITEURS DE PUISSANCE - NOMBRE VERMOGENSBEGRENZERS - AANTAL

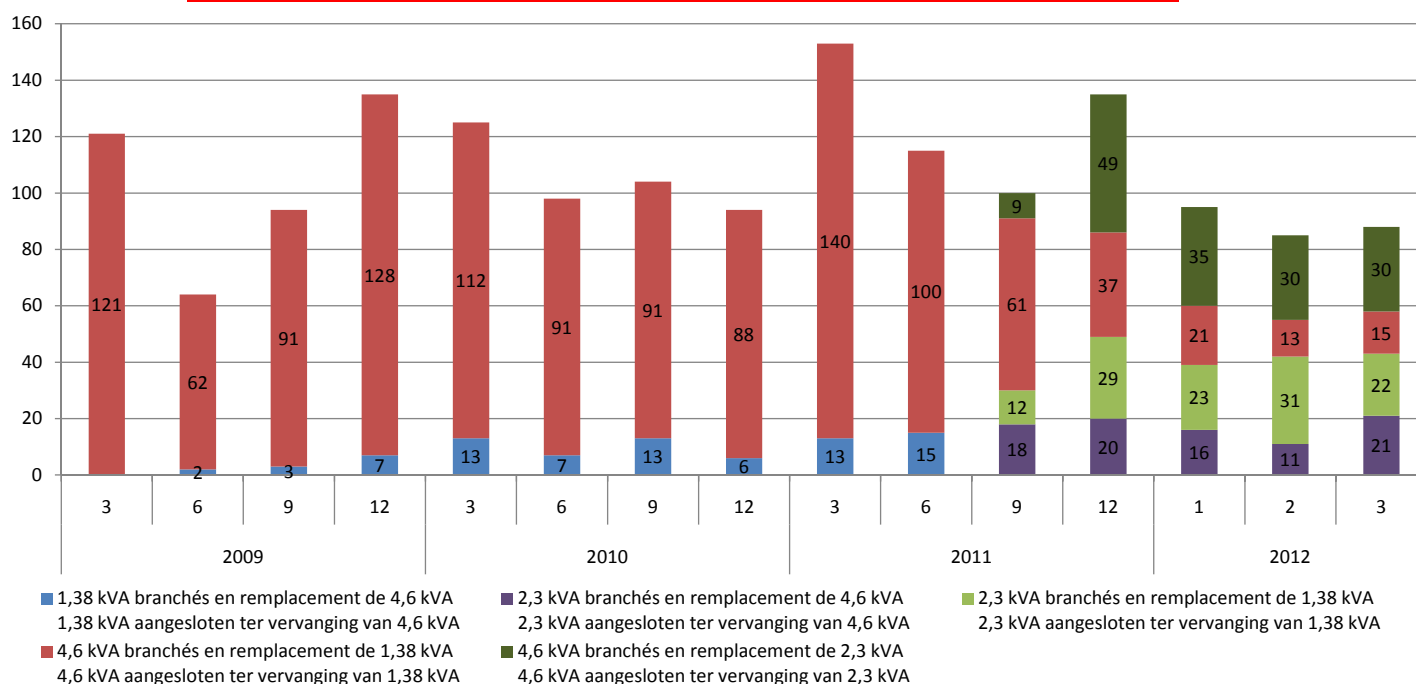




**LIMITEURS DE PUISSANCE - MODIFICATIONS, TOUTES CLIENTÈLES CONFONDUES**  
**VERMOGENSBEGRENZERS - VERANDERINGEN, ALLE KLANTEN TYPES INBEGREPEN**



**LIMITEURS DE PUISSANCE - MODIFICATIONS, TOUTES CLIENTÈLES CONFONDUES**  
**VERMOGENSBEGRENZERS - VERANDERINGEN, ALLE KLANTEN TYPES INBEGREPEN**



# AARDGAS GAZ

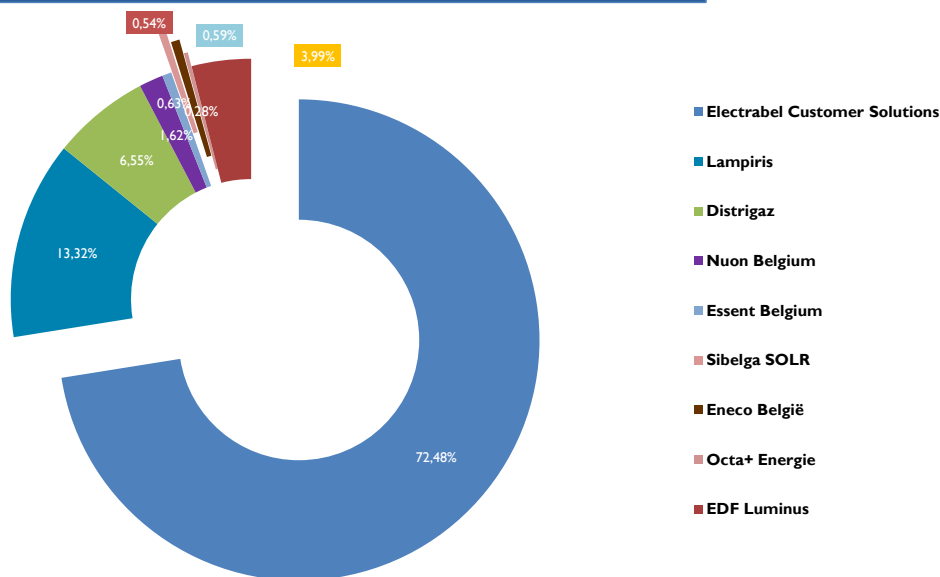


# PARTS DE MARCHÉ MARKTAANDELEN





## MARKTAANDELEN - AARDGAS, IN VOLUME\* PARTS DE MARCHÉ - GAZ, EN VOLUME\* 03/ 2012



\*alle klantentypes inbegrepen  
\*tous types de clientèle confondus

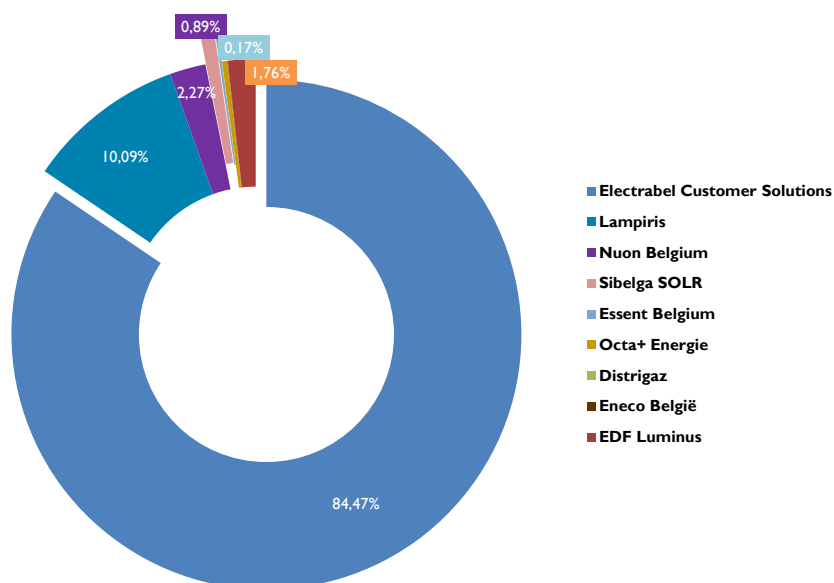


## MARKTAANDELEN - AARDGAS, IN VOLUME\* PARTS DE MARCHÉ - GAZ, EN VOLUME\* 03/ 2012

LEVERANCIERS FOURNISSEURS	PROFESSIONNEEL PROFESSIONNEL	RESIDENTIEEL RESIDENTIEL	TOTAAL TOTAL
Distrigaz	12,24%	0,00%	6,55%
Electrabel Customer Solutions	62,50%	83,97%	72,48%
Essent Belgium	1,18%	0,00%	0,63%
Lampiris	14,51%	11,95%	13,32%
Nuon Belgium	0,86%	2,50%	1,62%
Sibelga SOLR	0,00%	1,15%	0,54%
Eneco België	1,09%	0,00%	0,59%
Octa+ Energie	0,19%	0,37%	0,28%
EDF Luminus	7,42%	0,05%	3,99%
<b>TOTAAL TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>



## MARKTAANDELEN - AARDGAS, PER LEVERINGSPOINT\* PARTS DE MARCHÉ - GAZ, PAR POINT DE FOURNITURE\* 03 / 2012



\*alle klantentypes inbegrepen  
\*tous types de clientèle confondus

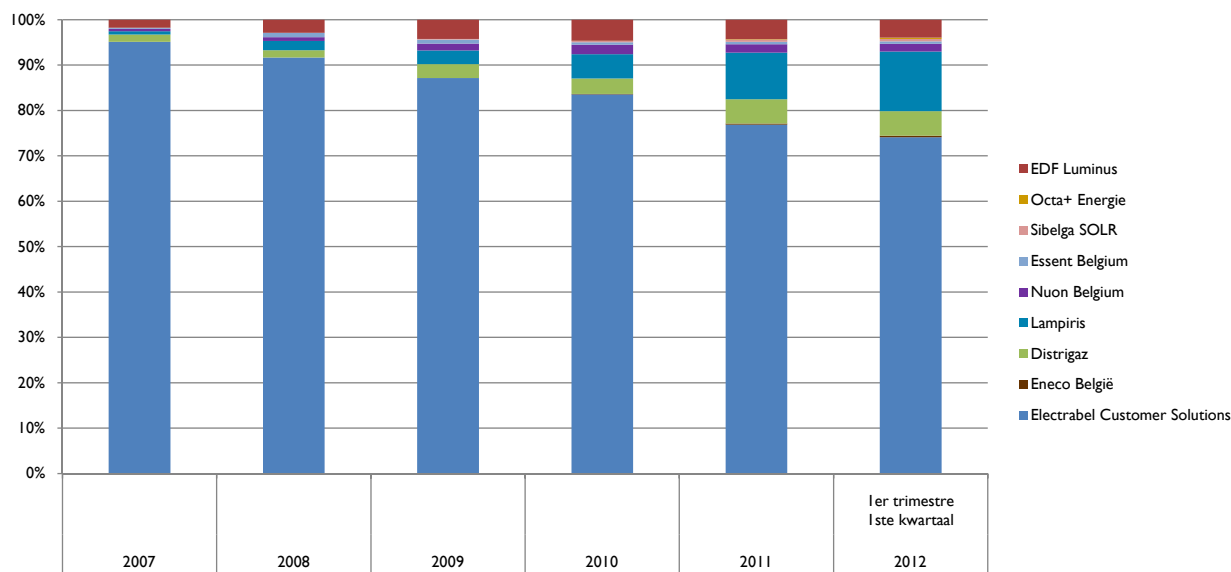


## MARKTAANDELEN - AARDGAS, PER LEVERINGSPOINT\* PARTS DE MARCHÉ - GAZ, PAR POINT DE FOURNITURE\* 03 / 2012

LEVERANCIERS FOURNISSEURS	PROFESSIONNEEL PROFESSIONNEL	RESIDENTIEEL RESIDENTIEL	TOTAAL TOTAL
Distrigaz	0,12%	0,00%	0,01%
Electrabel Customer Solutions	73,35%	86,04%	84,47%
Essent Belgium	1,37%	0,00%	0,17%
Lampiris	8,74%	10,27%	10,09%
Nuon Belgium	1,75%	2,34%	2,27%
Sibelga SOLR	0,00%	1,01%	0,89%
Eneco België	0,21%	0,00%	0,03%
Octa+ Energie	0,31%	0,32%	0,32%
EDF Luminus	14,15%	0,01%	1,76%
TOTAAL TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%



## HISTORIEK MARKTAANDELEN - AARDGAS, IN VOLUME\* HISTORIQUE DES PARTS DE MARCHÉ - GAZ, EN VOLUME\*



\*alle klantentypes inbegrepen  
\*tous types de clientèle confondus



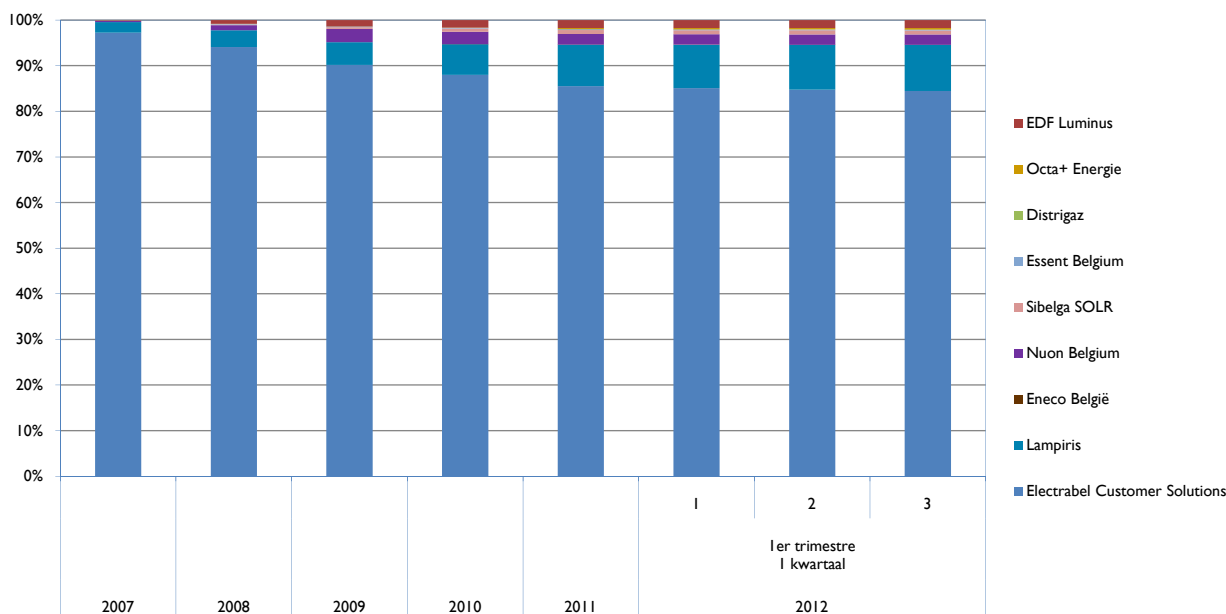
## HISTORIEK VAN DE MARKTAANDELEN - AARDGAS, INVOLUME\* HISTORIQUE DES PARTS DE MARCHÉ - GAZ, EN VOLUME\*

Fournisseur Leveranciers	2007	2008	2009	2010	2011	2012		
						Q1		
						1	2	3
Distrigaz	1,59%	1,59%	3,09%	3,41%	5,36%	5,30%	5,18%	6,55%
EDF Luminus	1,75%	2,87%	4,25%	4,63%	4,31%	3,95%	3,99%	3,99%
Electrabel Customer Solutions	95,13%	91,68%	87,13%	83,54%	76,87%	74,78%	74,01%	72,48%
Eneco België	0,00%	0,00%	0,00%	0,07%	0,26%	0,02%	0,52%	0,59%
Essent Belgium	0,25%	0,95%	0,89%	0,52%	0,56%	0,57%	0,55%	0,63%
Lampiris	0,73%	2,06%	3,00%	5,38%	10,27%	12,92%	13,27%	13,32%
Nuon Belgium	0,55%	0,82%	1,48%	2,10%	1,82%	1,67%	1,67%	1,62%
Octa+ Energie	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,08%	0,24%	0,25%	0,28%
Sibelga SOLR	0,00%	0,04%	0,15%	0,34%	0,47%	0,54%	0,55%	0,54%
<b>Total/Totaal</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

\*tous types de clientèle confondus - \*alle klantentypes inbegrepen

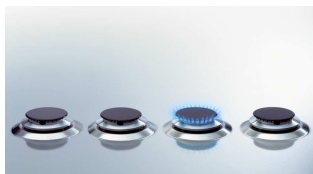


## HISTORIEK MARKTAANDELEN - AARDGAS, PER LEVERINGSPUNTEN\* HISTORIQUE DES PARTS DE MARCHÉ - PAR POINT DE FOURNITURE\*

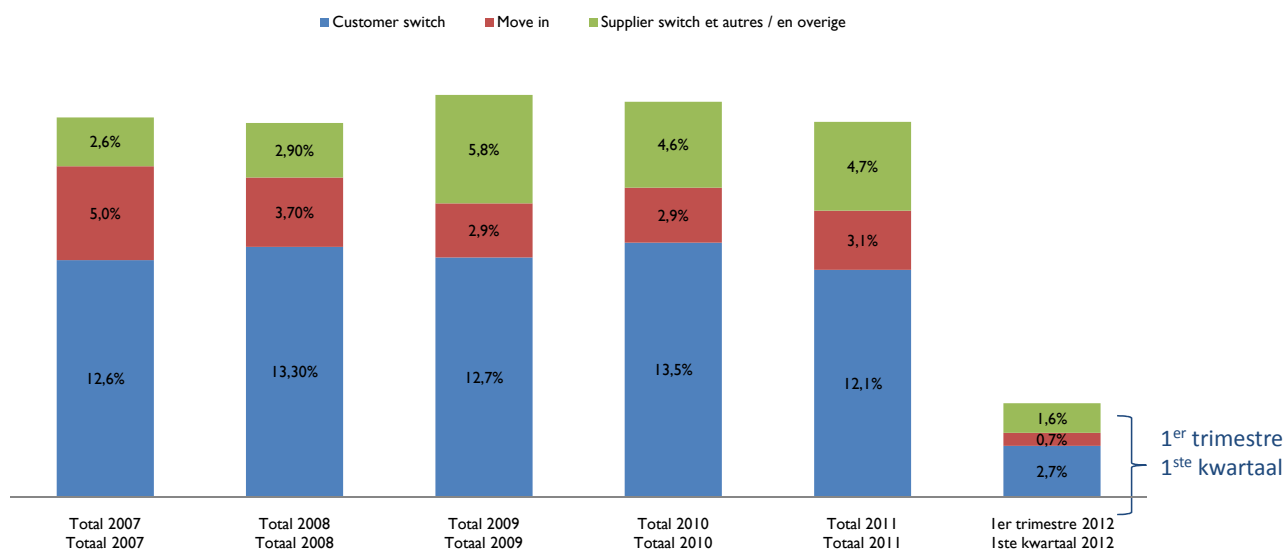


## HISTORIEK MARKTAANDELEN - AARDGAS, PER LEVERINGSPUNTEN\* HISTORIQUE DES PARTS DE MARCHÉ - PAR POINT DE FOURNITURE\*

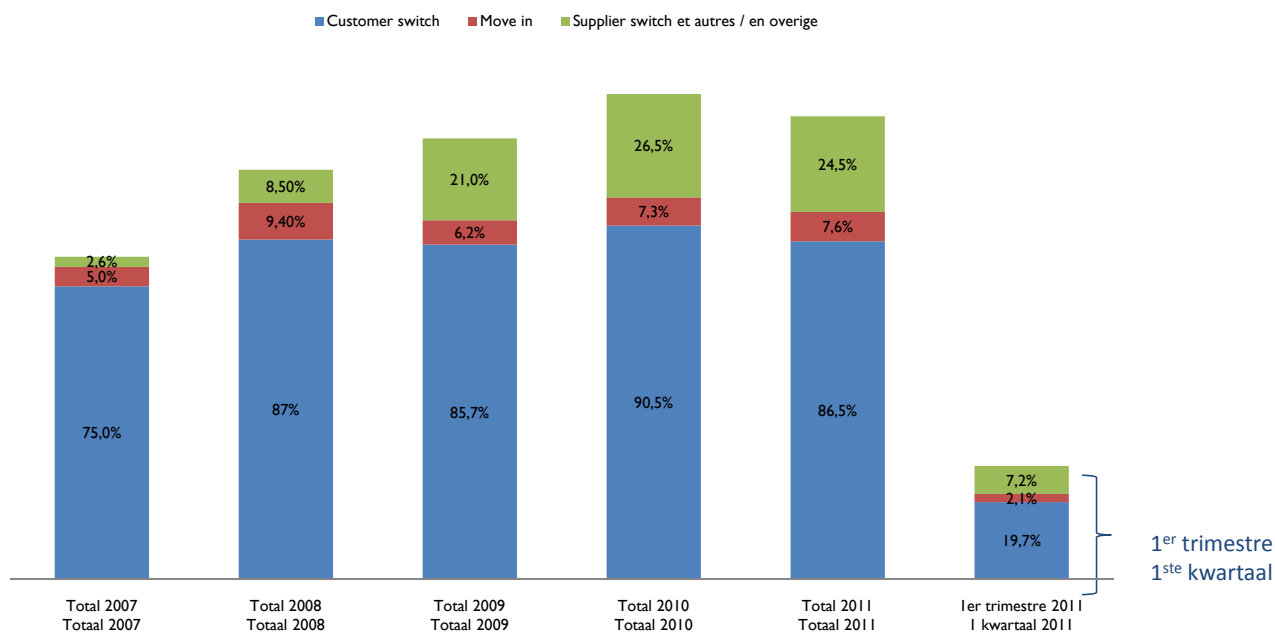
Fournisseur Leveranciers	2007	2008	2009	2010	2011	2012		
						Q1		
						1	2	3
Distrigaz	0,00%	0,00%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%
EDF Luminus	0,09%	0,85%	1,42%	1,68%	1,76%	1,76%	1,76%	1,76%
Electrabel Customer Solutions	97,21%	94,11%	90,18%	87,97%	85,50%	85,07%	84,74%	84,47%
Eneco België	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,02%	0,02%	0,02%	0,03%
Essent Belgium	0,08%	0,13%	0,13%	0,15%	0,17%	0,17%	0,16%	0,17%
Lampiris	2,32%	3,67%	4,98%	6,75%	9,11%	9,51%	9,81%	10,09%
Nuon Belgium	0,28%	1,08%	2,88%	2,74%	2,32%	2,30%	2,28%	2,27%
Octa+ Energie	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%	0,24%	0,27%	0,30%	0,32%
Sibelga SOLR	0,01%	0,15%	0,40%	0,70%	0,87%	0,88%	0,90%	0,89%
<b>Total/Totaal</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

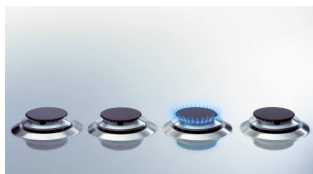


## PERCENTAGE VAN SWITCHES VOOR RESIDENTIELE CONSUMENTEN - AARDGAS TAUX DE SWITCHES CONSOMMATEURS RÉSIDENTIELS - GAZ

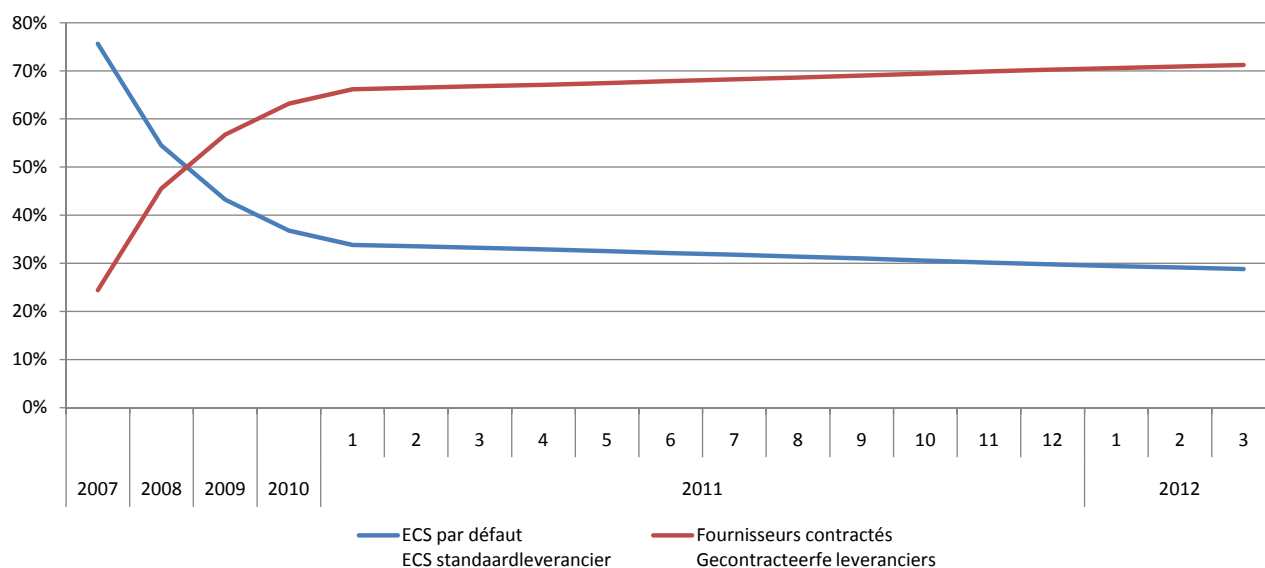


## PERCENTAGE VAN SWITCHES VOOR PROFESSIONNELE CONSUMENTEN - AARDGAS TAUX DE SWITCHES CONSOMMATEURS PROFESSIONNELS - GAZ





**HISTORIEK VAN DE MARKTAANDELEN – ACTIEVE CONSUMENTEN AARDGAS PER LEVERINGSPUNT\***  
**HISTORIQUE DES PARTS DE MARCHÉ - CLIENTÈLE ACTIVE GAZ EN NOMBRE DE POINT DE FOURNITURE\***

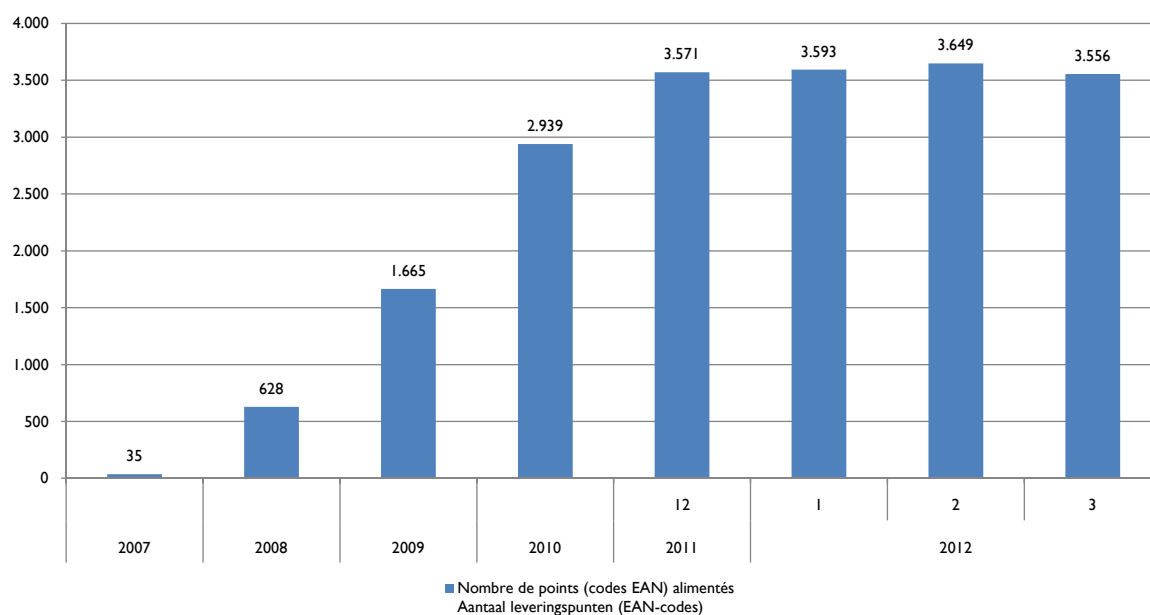


*\*alle klantentypes inbegrepen*  
*\*tous types de clientèles confondus \*tous types de clientèles confondus*

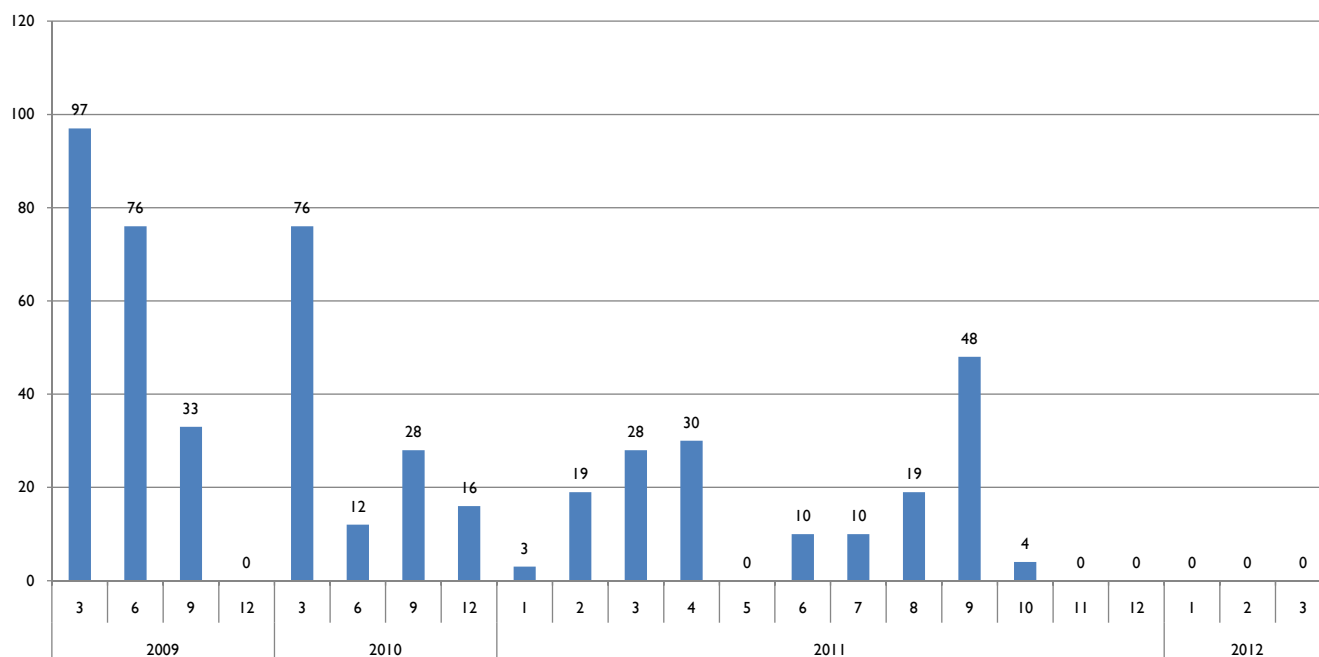
# CLIENTÈLE SOCIALE BESCHERMDE KLANTEN



## EVOLUTIE VAN HET AANTAL RESIDENTIELE BESCHERMDE KLANTEN PER LEVERINGSPUNT EVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS RÉSIDENTIELS PROTÉGÉS PAR POINT DE FOURNITURE



## AFSLUITINGEN NA GOEDKEURING VAN DE VREDERECHTER - AARDGAS COUPURES EFFECTUÉES APRÈS AUTORISATION DU JUGE DE PAIX - GAZ



# ANNEXES BIJLAGEN

## Liste des fournisseurs en Région de Bruxelles-Capitale Lijst van leveranciers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

### Fournisseurs d'électricité

Société	Téléphone	Site web
Belpower International SA	02/421 99 99	<a href="http://www.belpower.be">http://www.belpower.be</a>
Electrabel	078/78 20 20 (prof.) - 078/35 33 33	<a href="http://www.electrabel.be/contact">http://www.electrabel.be/contact</a>
Electrabel Customer Solutions	078/35 33 33 - 078/78 20 20 (prof.)	<a href="http://www.electrabel.be/contact">http://www.electrabel.be/contact</a>
EGL France & Benelux	02 627 49 50	<a href="http://www.egl.eu">http://www.egl.eu</a>
Elxys	056/36 44 80 ou 081/56 01 95	<a href="http://www.elxys.be/fr">http://www.elxys.be/fr</a>
Endesa Energía	+33 1 / 44 71 07 57	<a href="http://www.endesa.com">http://www.endesa.com</a>
Eneco België	015/40 41 40	<a href="http://www.eneco.be">http://www.eneco.be</a>
Essent Belgium (RWE)	0800/32 032	<a href="http://www.essent.be">http://www.essent.be</a>
E.ON Belgium	02/743 33 33	<a href="http://www.eon-benelux.com">http://www.eon-benelux.com</a>
Groen energie Administratie (Greenchoice)	031 6 246 88343	<a href="http://www.greenchoice.nl/">http://www.greenchoice.nl/</a>
Lampiris	0800/40 123	<a href="http://www.lampiris.be">http://www.lampiris.be</a>
Nuon Belgium	0800/92 902	<a href="http://www.nuon.be">http://www.nuon.be</a>
OCTA+	0800/43.002 (FR) – 0800/43.001 (NL)	<a href="http://www.octaplus.be">http://www.octaplus.be</a>
Pfalzwerke Aktiengesellschaft	+4972759555496	<a href="http://www.pfalzwerke.de/">http://www.pfalzwerke.de/</a>
Scholt Energy Control Belgium	+31403681223	<a href="http://www.scholt.be">http://www.scholt.be</a>
EDF Luminus	078/150.207	<a href="http://www.luminus.be">http://www.luminus.be</a>
Trianel Energie	03/206 19 69	<a href="http://www.trianel.com">http://www.trianel.com</a>

### Fournisseurs de gaz

Société	Téléphone	Site web
Distrigaz	02/557 30 57	<a href="http://www.distrigas.be">http://www.distrigas.be</a>
EDF Belgium	070/35 21 21	<a href="http://be.edf.com">http://be.edf.com</a>
Electrabel	078/78 20 20 (prof.) - 078/35 33 33	<a href="http://www.electrabel.be/contact">http://www.electrabel.be/contact</a>
Electrabel Customer Solutions	078/35 33 33 - 078/78 20 20 (prof.)	<a href="http://www.electrabel.be/contact">http://www.electrabel.be/contact</a>
Eneco België	015/40 41 40	<a href="http://www.eneco.be">http://www.eneco.be</a>
Essent Belgium (RWE)	0800/32 032	<a href="http://www.essent.be">http://www.essent.be</a>
Gas Natural Europe SAS (gasNatural fenosa)		<a href="http://www.gasnatural.com">http://www.gasnatural.com</a>
GDF Suez	02/287 19 70	<a href="http://www.gdfsuez-globalenergy.com">http://www.gdfsuez-globalenergy.com</a>
Lampiris	0800/40 123	<a href="http://www.lampiris.be">http://www.lampiris.be</a>
Nuon Belgium	0800/92 902	<a href="http://www.nuon.be">http://www.nuon.be</a>
OCTA+	0800/43.002 (FR) – 0800/43.001 (NL)	<a href="http://www.octaplus.be">http://www.octaplus.be</a>
EDF Luminus	078/150.207	<a href="http://www.luminus.be">http://www.luminus.be</a>



## PUBLICATIONS



LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ENERGIE  
DE BRUSSELSE REGULATOR VOOR ENERGIE

STAT2011TRIM4_FRNL_20120420	<a href="#">Statistiques de marché concernant le gaz et l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale - 4eme trimestre 2011</a>	20-04-2012	Fonctionnement du Marché
AVIS 20120420 136	<a href="#">Avis 136 relatif à l'introduction de systèmes intelligents de mesure</a>	20-04-2012	Fonctionnement du Marché
AVIS 20120420 139	<a href="#">Avis relatif à la demande de licence de la société Energie 2030 pour la fourniture d'électricité verte</a>	20-04-2012	Licences de fourniture
OBS_2012_1_FR_20120315	<a href="#">Observatoire des prix des clients résidentiels gaz et électricité en Région de Bruxelles-Capitale 1er trimestre 2012 et marché de l'électricité verte</a>	15-03-2012	Electricité verte Fonctionnement du Marché
OBS_CV_FR_NL_20120301	<a href="#">Observatoire des prix - marché de l'électricité verte</a>	01-03-2012	Fonctionnement du Marché Electricité verte
Avis 20120220-135	<a href="#">Avant-projet d'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale modifiant l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 4 octobre 2007 portant précision des critères spécifiques et de la procédure relatifs à l'attribution du statut de client protégé par la Commission de régulation pour l'énergie en Région de Bruxelles-Capitale.</a>	20-02-2012	Clients protégés
OBS_CV_FR_NL_20120215	<a href="#">Observatoire des prix - marché de l'électricité verte</a>	15-02-2012	Electricité verte Fonctionnement du Marché
AVIS 20120109-134	<a href="#">Avis relatif à l'octroi d'une autorisation de fourniture d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale à la société EGL France &amp; Benelux S.A.</a>	09-01-2012	Licences de fourniture



REGION DE BRUXELLES-CAPITALE  
BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

## PUBLICATIES



LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ENERGIE  
DE BRUSSELSE REGULATOR VOOR ENERGIE

STAT2011TRIM4_FRNL_20120420	<a href="#">Marktstatistieken mbt gas en elektriciteit in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest - 4de kwartaal 2011</a>	20-04-2012	Marktwerving
ADVIES 20120420 136	<a href="#">Advies 136 betreffende de invoering van intelligente meetsystemen:aanbeveling ten opzichte van de richtlijn elektriciteit 2009/72/EG</a>	20-04-2012	Marktwerving
ADVIES 20122004 139	<a href="#">Advies betreffende de toekenning van een vergunning aan de onderneming Energie 2030 Agence N.V. voor de levering van elektriciteit in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest</a>	20-04-2012	Leveringsvergunningen
OBS_2012_1_NL_20120315	<a href="#">Prijsobservatorium voor huishoudelijke afnemers van gas en elektriciteit in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest - 1ste kwartaal 2012 en groene stroom markt</a>	15-03-2012	Groene stroom Marktwerving
OBS_GSC_FR_NL_20120301	<a href="#">Observatorium van prijzen - groene stroom markt</a>	01-03-2012	Marktwerving Groene stroom
ADVIES 20122002-135	<a href="#">het voorontwerp van besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering tot wijziging van het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 4 oktober 2007 houdende de nadere bepaling van de specifieke criteria en de procedure betreffende de toekenning van het statuut van beschermde afnemer door de Reguleringscommissie voor energie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.</a>	20-02-2012	Beschermde klanten
OBS_CV_FR_NL_20120215	<a href="#">Observatorium van prijzen - groene stroom markt</a>	15-02-2012	Groene stroom Marktwerving
ADVIES 20120109-134	<a href="#">Advies betreffende de toekenning van een vergunning voor de levering van elektriciteit in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest aan de onderneming EGL France &amp; Benelux nv.</a>	09-01-2012	Leveringsvergunningen



REGION DE BRUXELLES-CAPITALE  
BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

# METHODOLOGIE

## A. Sources

1. Données statistiques fournies par Sibelga ([www.sibelga.be](http://www.sibelga.be)), Gestionnaire de Réseau de Distribution en Région de Bruxelles-Capitale.
2. Données statistiques fournies par Elia ([www.elia.be](http://www.elia.be)), Gestionnaire de Transport Régional.
3. Données statistiques fournies par les différents fournisseurs de gaz ou d'électricité actifs en Région de Bruxelles-Capitale.

## B. Parts de marché

### Graphiques

1. Les parts de marché sont présentées dans les graphiques :
  - En *volume*, c'est-à-dire que la quantité d'énergie livrée au cours du mois par chaque fournisseur sert de référence.
  - En *nombre de points de fourniture*. Le nombre de compteurs EAN<sup>1</sup> enregistrés au dernier jour du mois au nom de chaque fournisseur servant de référence.

Cette distinction est faite pour donner une meilleure image des parts de marché de chacun des fournisseurs. En effet, certains ont une part de marché importante en volume car ils fournissent de gros consommateurs professionnels mais n'ont que très peu de clients résidentiels et inversement.
2. Dans les graphiques de parts de marché, il n'est pas fait de distinction entre les types de clientèles, résidentiel ou professionnel.
3. Par souci de lisibilité, les fournisseurs ayant une part de marché supérieure inférieure à 0,1 % ne sont pas repris sur le graphique.
4. En ce qui concerne l'électricité, les pertes du réseau ne sont pas prises en compte dans le calcul des parts de marché.
5. Sibelga, en tant que fournisseur de dernier ressort, est comptabilisé.

<sup>1</sup>EAN est l'acronyme de « European Article Numbering. » Il s'agit d'un code numérique de 18 chiffres comportant un ensemble d'informations relatives à un point de fourniture donné.

## Tableaux

Contrairement aux graphiques, les tableaux font la différence entre les clientèles de type résidentiel et professionnel. Le total, tous clients confondus, présenté dans la colonne de droite, est celui qui a servi de base aux graphiques sur les parts de marché.

## Historique

L'historique présente les parts de marché des fournisseurs tous types de clientèle confondus.

## Clientèle active

Ce graphique tend à présenter, tous types de clientèle confondus, professionnel et résidentiel, la part de clients passifs chez le fournisseur par défaut en Région bruxelloise et la part de clients actifs, tous fournisseurs confondus.

Les clients passifs sont ceux qui, lors de la libéralisation du marché de l'énergie (complète à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2007), n'ont accompli aucune formalité pour choisir leur fournisseur. À l'inverse, les clients actifs sont ceux qui ont « activement » choisi un fournisseur et avec lesquels un contrat de fourniture a été signé.

## C. Taux de switches

Par définition, la libéralisation du marché permet à un client de choisir et de changer librement de fournisseur. Une base de données, le registre d'accès, tenue à jour par SIBELGA, reprend notamment le client et le fournisseur déclarés sur un point de fourniture considéré. Le tableau ci-dessous décrit les scénarios classiques qui induisent une adaptation du registre d'accès par SIBELGA.

Soulignons qu'aucune information n'est transmise à SIBELGA lorsqu'un client signe un contrat avec Electrabel Customer Solutions alors qu'il était alimenté précédemment par ce même fournisseur mais en qualité de fournisseur par défaut. En effet, le client reste dans ce cas chez le même fournisseur, ce qui ne nécessite aucune modification du registre d'accès par SIBELGA.

Par ailleurs, il convient de noter que d'autres scénarios, non repris ici en raison de leur technicité et du faible nombre d'occurrences, sont de nature à complexifier l'interprétation des données de switch.

Afin de donner une indication du taux d'activité sur le marché bruxellois, BRUGEL considère les 3 catégories de switch suivantes, rapportées au nombre de points de fourniture actifs en fin de trimestre pour la catégorie de clientèle considérée :

- Les customer switches,
- Les move in, et
- Une catégorie reprenant les autres types de switches, principalement les supplier switches et les combined switches.

Les graphiques présentent côte à côte des données annuelles et trimestrielles. Le taux de switch sur un trimestre est la somme des switches divisé par le nombre de points de fourniture actifs. La valeur annuelle est constituée de la somme des trimestres.

Nom du scénario	Description
<b>Move In</b>	Scénario introduit auprès de SIBELGA lorsqu'un client demande une ouverture de compteur (emménagement, nouvelle installation, etc.).
<b>Supplier Switch</b>	Scénario introduit auprès de SIBELGA lorsqu'un client change de fournisseur.
<b>Customer Switch</b>	Scénario introduit auprès de SIBELGA lorsqu'un client emménage sur un point de fourniture et choisit le même fournisseur que son prédécesseur sans que le compteur soit fermé dans l'entretemps.
<b>Combined Switch</b>	Scénario introduit auprès de SIBELGA lorsqu'un client emménage sur un point de fourniture et choisit un fournisseur différent que celui initialement actif sur le point de fourniture sans que le compteur soit fermé entretemps.

#### D. Données sociales

En Région de Bruxelles-Capitale, les clients en difficulté de paiement peuvent obtenir le statut de « client protégé ». Ce statut peut être obtenu :

- soit auprès d'un CPAS,
- soit auprès de BRUGEL,
- soit de plein droit auprès de Sibelga (si le client est bénéficiaire du « tarif social spécifique » ou engagé dans un processus de médiation de dettes agréé).

Le gestionnaire de réseau assure la fourniture des clients protégés en Région de Bruxelles-Capitale.

Le graphique « Évolution du nombre de clients protégés » reprend l'ensemble des points de fourniture alimentés par Sibelga, et non uniquement les points de fourniture alimentés par Sibelga suite à l'octroi par BRUGEL d'un statut de « client protégé ». Ces données sont valides pour le dernier jour du mois considéré.

La législation prévoit le placement d'un limiteur de puissance 1.380 W pour les clients qui sont en difficulté de paiement. Le gestionnaire de réseau fait placer le limiteur de puissance à la demande d'un fournisseur commercial. Si toutefois, lors de l'obtention du statut de client protégé, aucun limiteur de puissance n'a été placé sur le point de fourniture, le gestionnaire de réseau en fait placer un de 1.380 W pour tous les clients protégés alimentés par lui.

Les CPAS, sur base d'une enquête sociale peut faire remplacer le limiteur 1.380 W par un limiteur 4.600 W si le droit à une vie conforme à la dignité humaine ne sont pas assuré avec un limiteur 1.380 W.

A Bruxelles, aucune coupure d'énergie à usage résidentiel ne peut se faire sans une décision du juge de paix. Le graphique « coupures effectuées après juge de paix » reprend les coupures effectuées suite à une décision de résiliation de contrat ordonnée par le juge.

## METHODOLOGIE

## A. Bronnen

1. Statistische gegevens, afkomstig van Sibelga ([www.sibelga.be](http://www.sibelga.be)), netwerkbeheerder in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
2. Statistische gegevens, afkomstig van Elia ([www.elia.be](http://www.elia.be)), beheerder van het gewestelijk transmissienet
3. Statistische gegevens, afkomstig van de verschillende gas- of elektriciteitsleveranciers die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

## B. Marktaandelen

### Grafieken

1. De marktaandelen zijn weergegeven in de grafieken.
  - In volume, dat wil zeggen dat de hoeveelheid energie die in de loop van de maand door elke leverancier geleverd is als referentie dient.
  - In aantal leveringspunten. Het aantal EAN-meters dat de laatste dag van de maand geregistreerd is op naam van elke leverancier dient daarbij als referentie.In de marktaandeelgrafieken wordt geen onderscheid gemaakt tussen de residentiële of professionele klanten.
2. Voor een betere leesbaarheid de leveranciers met een marktaandeel van minder dan 0,1% worden niet weergegeven in de grafiek.
3. In de berekening van de marktaandelen voor elektriciteit worden de verliezen op het net niet mee in aanmerking genomen.
4. Sibelga is, als noodleverancier, meegerekend.

<sup>1</sup>EAN is de afkorting van 'European Article Numbering'. Dat is een cijfercode van 18 cijfers die informatie bevatten over een bepaald leveringspunt.

### Tabellen

In tegenstelling tot de grafieken maken de tabellen wel onderscheid tussen de residentiële en professionele klanten. Het totaal van alle klanten, dat te zien is in de rechterkolom, is het totaal dat als basis gediend heeft voor de grafieken van de marktaandelen.

### Historiek

De historiek toont de marktaandelen van de leveranciers, zonder onderscheid van de klanttypen.

### Aandelen van de standaardleverancier

Deze grafiek toont, zonder onderscheid volgens residentiële of professionele klanten, het aandeel van actieve klanten van de standaardleverancier in het Brussels Gewest en het aandeel van passieve klanten.

De passieve klanten zijn de klanten die bij de vrijmaking van de energiemarkt (die helemaal afgerond was op 1 januari 2007) geen enkele formaliteit hebben vervuld om hun leverancier te kiezen en die hun gas en elektriciteit van Electrabel Customer Solutions geleverd krijgen. De actieve klanten daarentegen zijn de klanten die ECS 'actief' gekozen hebben als leverancier en met wie een leveringscontract werd ondertekend.

### C. Percentage switches

De vrijmaking van de markt stelt de afnemers per definitie in staat om hun leverancier vrij te kiezen en vrij van leverancier te veranderen. Een database, het toegangsregister, dat wordt bijgehouden door SIBELGA, vermeldt de afnemer en de leverancier die staan aangegeven voor een bepaald leveringspunt.

Onderstaande tabel beschrijft de klassieke scenario's die leiden tot een aanpassing van het toegangsregister door SIBELGA:

Hierbij willen we benadrukken dat er helemaal geen informatie wordt overgemaakt aan SIBELGA, wanneer een afnemer een contract ondertekent met Electrabel Customer Solutions, als deze afnemer voorheen door dezelfde leverancier werd bevoorrad, maar dan in de hoedanigheid van standaardleverancier. De afnemer blijft in dat geval bij dezelfde leverancier, waardoor het toegangsregister niet moet worden gewijzigd door SIBELGA.

Voor het overige zijn er nog andere scenario's, die hier niet zijn opgenomen omwille van het technisch karakter ervan en het feit dat ze zich weinig voordoen, die de interpretatie van de "switch"-gegevens kunnen bemoeilijken.

Om een idee te geven van de activiteit op de Brusselse markt, kijkt BRUGEL naar de 3 volgende "Switch"-categorieën die op het einde van het kwartaal worden gerapporteerd op tal van actieve leveringspunten voor de in beschouwing genomen categorie van afnemers:

- De "Customer switches",
- De "Move in", en
- Een categorie die de andere types van "switches" omvat, hoofdzakelijk de "Supplier switches" en de "Combined switches".

De grafieken tonen de jaar- en kwartaalgegevens naast elkaar. Het percentage switches op een kwartaal tijd is gelijk aan de som van alle switches, gedeeld door het aantal actieve leveringspunten. De jaarlijkse waarde is gelijk aan de som van de kwartalen.

Naam van het scenario	Beschrijving
<b>Move In</b>	Scenario dat bij SIBELGA wordt ingevoerd, wanneer een klant de opening van een meter vraagt (betrekking van een woning, nieuwe installatie, enz.).
<b>Supplier Switch</b>	Scenario dat bij SIBELGA wordt ingevoerd, wanneer een afnemer verandert van leverancier.
<b>Customer Switch</b>	Scenario dat bij SIBELGA wordt ingevoerd, wanneer een klant zijn intrek neemt op een leveringspunt en dezelfde leverancier kiest als zijn voorganger, zonder dat de meter in de tussentijd wordt afgesloten.
<b>Combined Switch</b>	Scenario dat wordt ingediend bij SIBELGA wanneer een klant zijn intrek neemt op een leveringspunt en een andere leverancier kiest dan degene die aanvankelijk actief was op het leveringspunt, zonder dat de meter in de tussentijd wordt afgesloten.

### D. Sociale gegevens

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest kunnen klanten met betalingsmoeilijkheden het statuut van 'beschermde klant' krijgen. Dat statuut is te verkrijgen:

- bij een OCMW,
- of bij BRUGEL,
- of van rechtswege bij Sibelga (indien de klant het 'speciale sociale tarief' geniet of in een proces van schuldbemiddeling verwickeld is met erkend schuldbemiddelingscentrum).

De netwerkbeheerder garandeert dat beschermde klanten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gas en elektriciteit geleverd krijgen.

In de grafiek 'sociale gegevens' staan alle punten waar Sibelga aan levert, en niet alleen de punten waar Sibelga aan levert nadat BRUGEL er het statuut van 'beschermde klant' aan toekende. Die gegevens zijn geldig voor de laatste dag van de maand in kwestie.

In Brussel kan er geen stroomsluitingen voor residentieel gebruik worden gedaan zonder een beslissing van de Vrederechter. De grafiek "sluitingen na beslissing van de Vrederechter" toont de sluitingen die gedaan werden na een besluit door de rechter om het contract te beëindigen.