

# REGULERINGSKOMMISSIE VOOR ENERGIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

## ADVIES op eigen initiatief (BRUGEL- ADVIES-20210824-325)

Met betrekking tot de verslagen van de  
distributienetbeheerder voor elektriciteit en gas voor het jaar  
2020:

- inzake de kwaliteit van de diensten;
- inzake de niet-discriminerende praktijken tegenover de  
leveranciers.

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

24 augustus 2021

# Inhoud

1	Juridische grondslag.....	4
2	Inleiding .....	5
3	Leveringskwaliteit op de distributienetten voor elektriciteit en gas .....	6
3.1	Leveringskwaliteit van het elektriciteitsnet .....	6
3.1.1	Structuur van de elektriciteitsnetten.....	6
3.1.2	Evolutie van het verbruik op het elektriciteitsdistributienet.....	6
3.1.3	Evolutie van het aantal onderbrekingen bij consumenten.....	8
3.1.4	De kwaliteitsindicatoren van de continuïteit van de bevoorrading .....	10
3.1.5	Duur van de onderbrekingen .....	11
3.1.6	Kwaliteit van de elektrische spanning.....	13
3.2	Kwaliteit van de bevoorrading van het gasnet.....	14
3.2.1	De structuur van het gasnet.....	14
3.2.2	De evolutie van het verbruik en het aantal gebruikers op het gasnet .....	14
3.2.3	Kwaliteit van de continuïteit van de bevoorrading van de consumenten.....	16
4	Kwaliteit van de dienstverlening aan de netgebruikers.....	19
4.1	Naleving van de termijnen .....	19
4.2	Tevredenheid van de netgebruikers.....	22
4.3	Informatie aan de netgebruikers .....	23
4.4	Beheer van de schadevergoedingen .....	24
5	Niet-discriminerende behandeling van de leveranciers .....	26
5.1.1	Algemeen.....	26
5.1.2	Opmerkingen over de organisatie van de vergaderingen .....	27
5.1.3	De omzendmails .....	27
5.1.4	Opmerking over de kwartaal-SNAPSHOT van het toegangsregister .....	27
5.1.5	Opmerkingen over de tevredenheidsenquête .....	28
5.1.6	Opmerkingen over de criteria inzake solvabiliteit en financiële garanties .....	28
5.1.7	Opmerkingen over de overheidsopdrachten rond de aankoop van energie en de verkoop van groenestroomcertificaten .....	29
6	Conclusies.....	30

## Lijst van de illustraties

Figuur 1: Evolutie van het aantal elektriciteitsgebruikers (actieve leveringspunten).....	7
Figuur 2: Evolutie van het aantal ongeplande onderbrekingen.....	8
Figuur 3: Oorzaken van ongeplande onderbrekingen op het HS- en MS-net.....	9
Figuur 4: Oorzaken van ongeplande onderbrekingen op het LS-net.....	10
Figuur 5: Resultaten van de indicatoren betreffende de kwaliteit van de bevoorrading voor 2020 .....	11
Figuur 6: Duur van de onderbrekingen in 2020.....	12
Figuur 7: Percentage herstellingen van de bevoorrading van een ongeplande onderbreking binnen 6 uur (bron: SIBELGA).....	13
Figuur 8: Aantal klachten met betrekking tot de kwaliteit van de geleverde spanning .....	14
Figuur 9: Evolutie van het gedistribueerde gas.....	15
Figuur 10: Evolutie van het aantal gasgebruikers (actieve leveringspunten).....	16
Figuur 11: Evolutie van de onbeschikbaarheidsindicatoren.....	17
Figuur 12: Evolutie van het aantal meldingen van problemen met de kwaliteit van de gaslevering .....	18

## I Juridische grondslag

In het kader van haar opdrachten zoals vastgelegd door de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna de "Elektriciteitsordonnantie")<sup>1</sup>, publiceert BRUGEL jaarlijks haar advies over de door de distributienetbeheerder voor elektriciteit en gas, SIBELGA, uitgebrachte rapporten inzake de kwaliteit van haar dienstverlening, de schadevergoedingsregeling en de niet-discriminerende praktijken.

Voor wat het rapport inzake de kwaliteit van de dienstverlening betreft, bepaalt artikel 12, § 4 van de Elektriciteitsordonnantie het volgende:

*"§ 4. Vóór 31 maart van elk jaar dienen de netbeheerders Brugel, elk voor wat hen betreft, een verslag over te maken waarin ze de kwaliteit van hun dienstverlening tijdens het voorgaande kalenderjaar beschrijven.*

*Dit rapport omvat minstens de volgende gegevens:*

- 1° het aantal, de frequentie en de gemiddelde duur van de onderbrekingen van de nettoegang;*
- 2° de aard van de defecten en de lijst van de dringende tussenkomsten;*
- 3° de naleving van de kwaliteitscriteria met betrekking tot de vorm van de spanningsgolf, zoals beschreven in norm NBN EN 5016;*
- 4° de termijnen voor de klachtenbehandeling en het beheer van de noodoproepen;*
- 5° de termijnen voor aansluiting en herstelling.*

*De nadere regels betreffende deze verplichting kunnen worden vastgesteld door Brugel, dat de netbeheerders eveneens de verplichting kan opleggen om haar hun onderhoudsprogramma's te bezorgen."*

Op basis van dit artikel heeft BRUGEL een model voor het rapport inzake de kwaliteit van de dienstverlening door de Brusselse distributienetbeheerder (DNB) opgesteld (zie advies 20080821-64).

Verder luidt artikel 10 van de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna de "Gasordonnantie"), zoals gewijzigd door de ordonnantie van 20 juli 2011, als volgt:

*"[...]*

*§ 4. Elk jaar vóór 31 maart maakt de netbeheerder aan Brugel een verslag over waarin hij de kwaliteit van zijn prestaties gedurende het afgelopen kalenderjaar beschrijft. De vorm en gedetailleerde inhoud zijn het voorwerp van een overleg tussen de netbeheerder en Brugel, dat de netbeheerder eveneens kan verplichten om zijn onderhoudsprogramma aan Brugel over te maken.*

---

<sup>1</sup> artikel 30bis, § 2, 1° en 2° van de Elektriciteitsordonnantie, ingevoegd door artikel 56 van de ordonnantie van 14 december 2006 en gewijzigd door artikel 2 en 49 van de ordonnantie van 20 juli 2011, bepaalt het volgende: "§ 2. Brugel wordt bekleed met een opdracht tot verlening van advies aan de overheid over de organisatie en de werking van de gewestelijke energiemarkt enerzijds, en met een algemene opdracht van toezicht op en controle van de toepassing van de hiermee verband houdende ordonnanties en besluiten anderzijds.

*Brugel is belast met de volgende opdrachten:*

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

*Dit verslag bevat minstens de volgende gegevens:*

- 1° het aantal afnemers dat is aangesloten op het net;*
- 2° de onbeschikbaarheid van het net alsook de oorzaken hiervan;*
- 3° de gemelde problemen inzake kwaliteit of druk van het gas;*
- 4° het aantal klachten dat werd ontvangen met betrekking tot de niet-naleving van de bepalingen van het aansluitingscontract.*

Voor wat het verslag inzake de schadevergoedingsregeling betreft, bepaalt artikel 32novies, § 3 van de Elektriciteitsordonnantie het volgende:

*"§ 3. [...] Vóór 15 mei van ieder jaar maken de netbeheerders een verslag over aan Brugel dat de staat opmaakt van het aantal aanvragen tot schadevergoeding die gestoeld zijn op de artikelen 32bis tot 32quinquies in de loop van het afgelopen jaar, alsook van het vervolg dat daaraan werd gegeven, dat ze bij het in artikel 12, § 4 van deze ordonnantie bedoelde verslag voegen."*

Wat de niet-discriminerende praktijken betreft, bepalen artikel 24bis, 7° van de Elektriciteitsordonnantie en artikel 18bis, 4° van de Gasordonnantie "dat de distributienetbeheerder elk jaar een verslag indient over de lijst verplichtingen waarmee de distributienetbeheerder garandeert dat elke vorm van discriminerende praktijken wordt uitgesloten. BRUGEL deelt dit verslag mede aan de Regering en maakt het bekend." Met dit document beantwoorden we ook aan deze verplichting.

## **2 Inleiding**

SIBELGA brengt jaarlijks de verschillende door de rechtsgrondslag beoogde verslagen uit waarin het de kwaliteit van haar dienstverlening beschrijft, rekening houdend met de beschikbare indicatoren. In haar advies van 2019 heeft BRUGEL verschillende aanvullende elementen gevraagd ter onderbouwing van haar analyse. Op basis van deze verslagen en aanvullingen wil BRUGEL met dit advies op eigen initiatief een globaal beeld geven van de kwaliteit van de prestaties die de DNB levert aan de netgebruikers en van zijn praktijken ten opzichte van de leveranciers.

Bovendien zal BRUGEL een ander advies uitbrengen over de prestaties die SIBELGA heeft behaald in het kader van het mechanisme van de stimulerende tarifiering met betrekking tot de doelstellingen aangaande de kwaliteit van de aan de netgebruikers en aan de markt aangeboden diensten. Dit mechanisme werd opgezet door de tariefmethodologie die sinds 2020 van toepassing is en voorziet in een geheel van te evalueren indicatoren volgens een prestatietraject over de volledige tariefperiode. Dit mechanisme voorziet bovendien in een bonus-malussysteem op basis van de jaarlijkse resultaten van deze indicatoren.

## 3 Leveringskwaliteit op de distributienetten voor elektriciteit en gas

### 3.1 Leveringskwaliteit van het elektriciteitsnet

#### 3.1.1 Structuur van de elektriciteitsnetten

De structuur van het elektriciteitsnet van SIBELGA en ELIA werd voorgesteld in het vorige [advies van BRUGEL over de kwaliteit van de dienstverlening van de DNB](#) voor het jaar 2019<sup>2</sup>.

#### 3.1.2 Evolutie van het verbruik op het elektriciteitsdistributienet

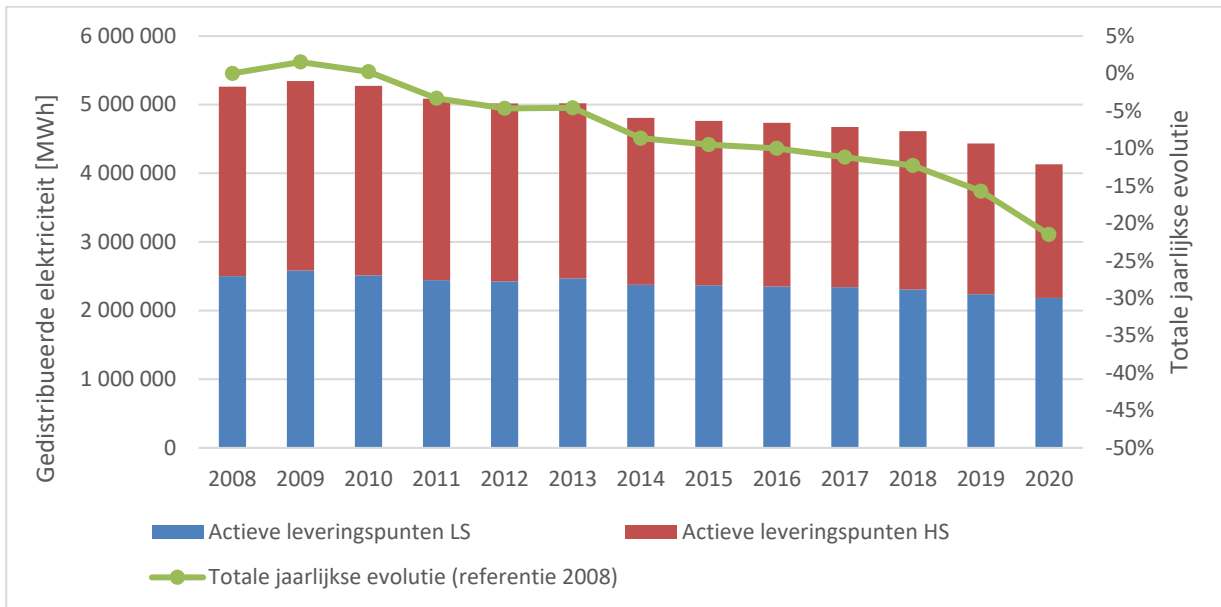
BRUGEL stelt al sedert enkele jaren vast dat de door het elektriciteitsdistributienet getransporteerde energie constant afneemt (zie figuur 1), terwijl het aantal gebruikers toeneemt. Deze trend wordt bevestigd in 2020. Het verbruik werd trouwens ingrijpend beïnvloed door de gezondheids crisis. Het verbruik is tussen 2019 en 2020 gedaald met 6,8%. Deze verlaging had meer gevolgen voor het verbruik van de gebruikers van het middenspanningsnet (MS) dan die van het laagspanningsnet (LS).

Meer in het algemeen stellen we van 2008 tot 2020 een vermindering vast van de hoeveelheid gedistribueerde elektrische energie van bijna 22%, die kan worden verklaard door:

- de impact van de gezondheids crisis van 2020;
- de toename van de energie-efficiëntie van nieuwe of gerenoveerde gebouwen;
- de stijging van het aantal gedecentraliseerde producties op het net (in hoofdzaak FV);
- de zachte winters die we de afgelopen jaren hebben gekend.

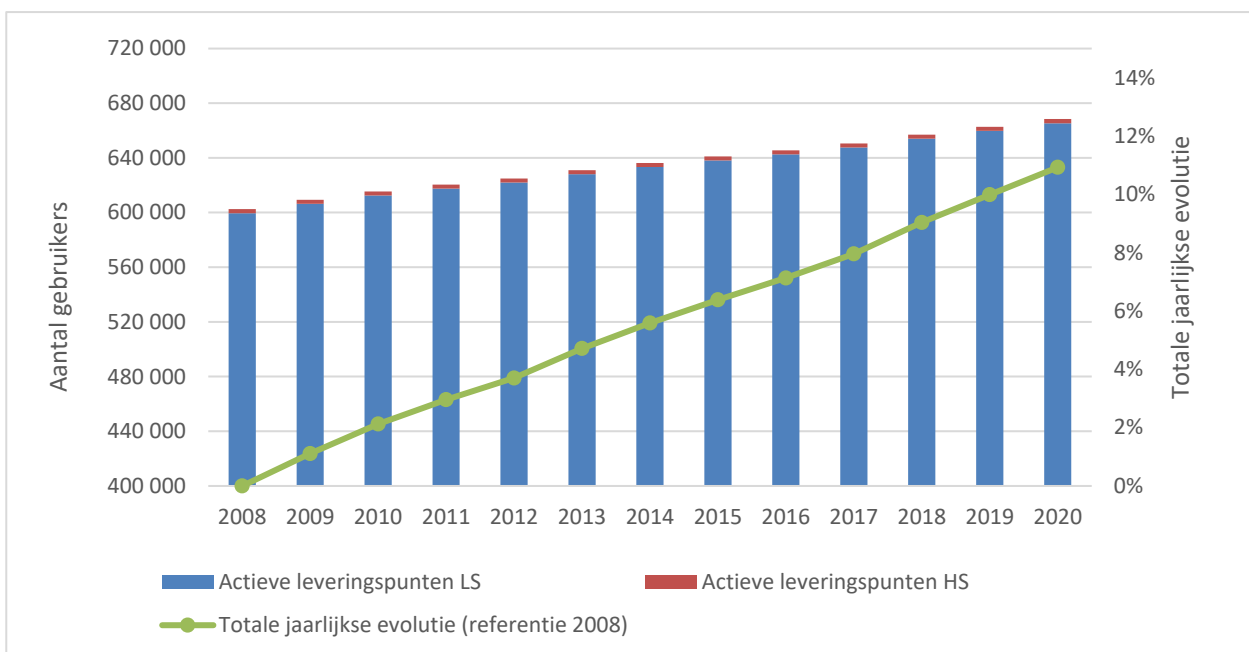
---

<sup>2</sup> <https://www.brugel.brussels/publication/document/adviezen/2020/nl/ADVIES-303-verslag-distributienetbeheerder-openbare-dienst opdrachten-2019.pdf>



**Figuur 1: Evolutie van de gedistribueerde elektriciteit**

Bovendien, zo blijkt uit figuur 2, neemt het aantal netgebruikers toe met 10,9% tussen 2008 en 2020. Deze toename kan in hoofdzaak worden toegeschreven aan de LS-netgebruikers.



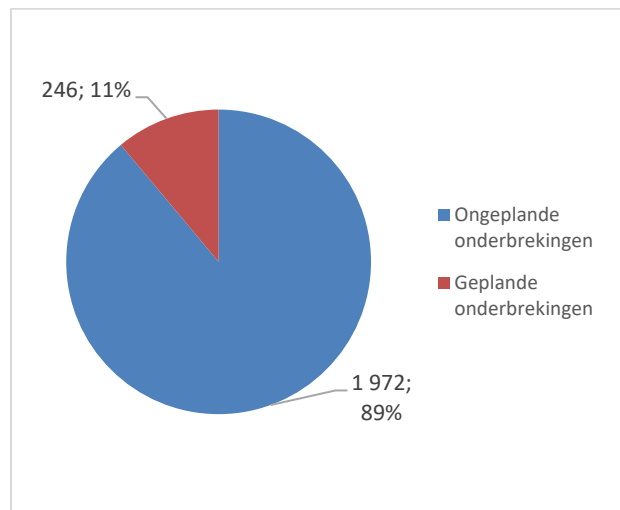
**Figuur 1: Evolutie van het aantal elektriciteitsgebruikers (actieve leveringspunten)**

### 3.1.3 Evolutie van het aantal onderbrekingen bij consumenten

De Brusselse consumenten kunnen met twee soorten onderbrekingen te maken krijgen:

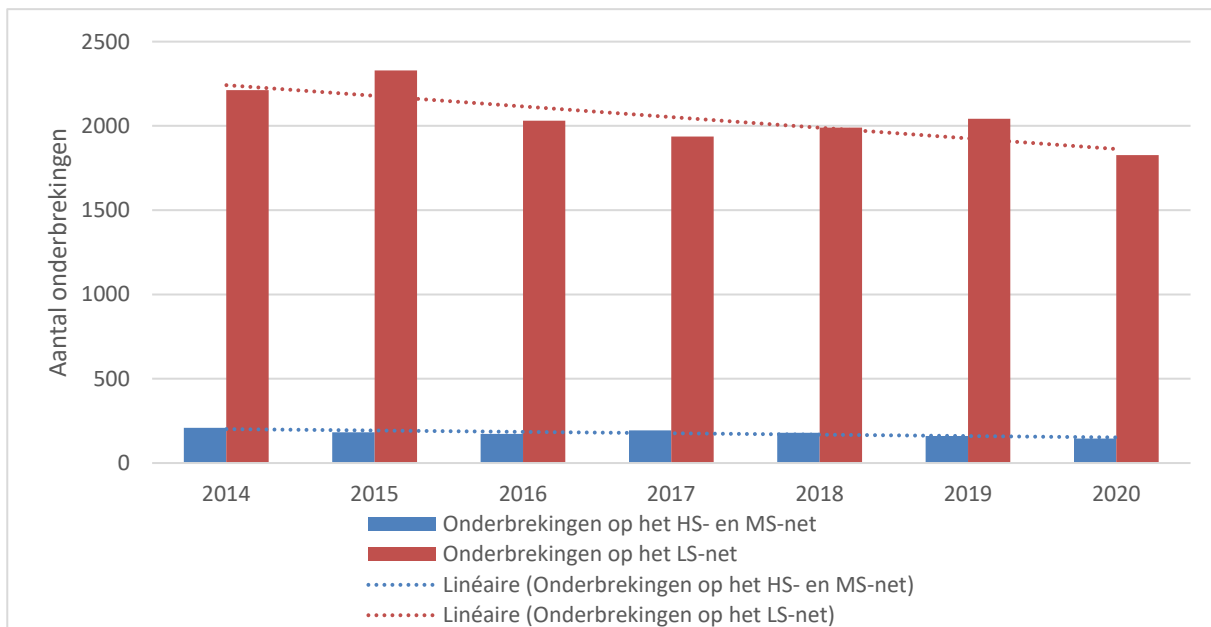
- geplande onderbrekingen die noodzakelijk zijn voor het onderhoud van het net;
- ongeplande onderbrekingen die de oorzaak zijn van het in gebreke blijven.

Het aantal ongeplande onderbrekingen is veel hoger dan het aantal geplande onderbrekingen.



Zoals te zien is in figuur 3, **vertoont het aantal ongeplande onderbrekingen waarmee de distributienetgebruikers (DNG's) te kampen hebben, de laatste jaren een dalende tendens.** De onderbrekingen zijn voornamelijk het gevolg van incidenten op het laagspanningsnet (LS) van SIBELGA en in mindere mate op het hoogspanningsnet (HS) van ELIA en het middenspanningsnet (MS) van SIBELGA.

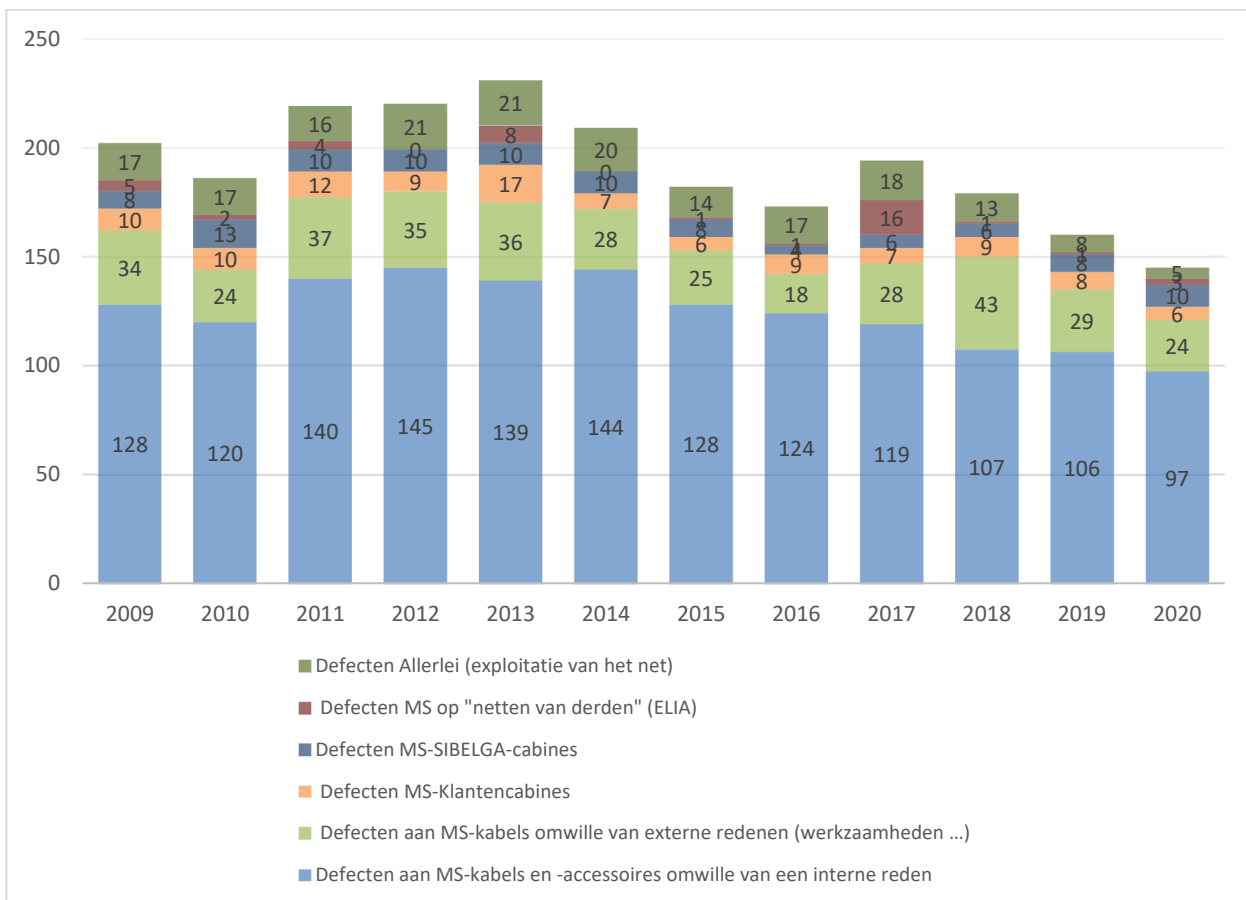
In 2020 werden 1.972 ongeplande onderbrekingen van de elektriciteitsvoorziening geregistreerd in Brussel, wat neerkomt op een **gemiddelde van 5,4 ongeplande onderbrekingen per dag.**



**Figuur 2: Evolutie van het aantal ongeplande onderbrekingen**

De oorzaken van de ongeplande onderbrekingen die zich hebben voorgedaan op de HS/MS- en LS-netten worden vermeld in de figuren 4 en 5.





**Figuur 3: Oorzaken van ongeplande onderbrekingen op het HS- en MS-net**

Zoals hierboven getoond, hebben de meeste onderbrekingen te maken met incidenten die zich voordoen met betrekking tot MS-kabels.

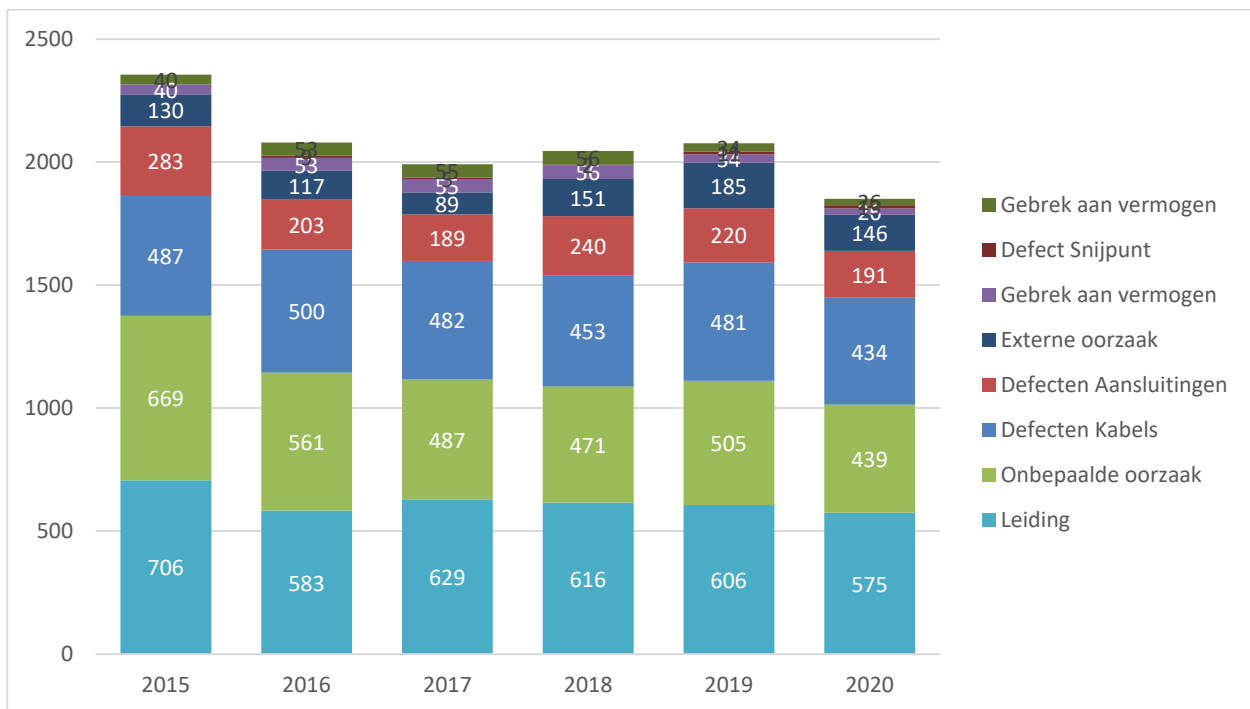
De algemene vermindering van de onderbrekingen op de HS- en MS-netten is in hoofdzaak verbonden met de daling van het aantal defecten aan MS-kabels, zowel door interne oorzaken (kabeldefecten) als externe oorzaken (in hoofdzaak als gevolg van werkzaamheden door derden).

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

Wat het LS-net betreft, zoals getoond in figuur 5, hebben de hoofdoorzaken van de ongeplande onderbrekingen te maken met:

- de categorie "leiding" met de ongeplande onderbrekingen als gevolg van werkzaamheden zoals herstellingen van defecten, interventies voor het verlaten van kabels, verkeerde handelingen en ...
- de defecten aan LS-kabels.

Merk op dat een groot aantal defecten niet is geïdentificeerd door SIBELGA.



**Figuur 4: Oorzaken van ongeplande onderbrekingen op het LS-net**

### 3.1.4 De kwaliteitsindicatoren van de continuïteit van de bevoorrading

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

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

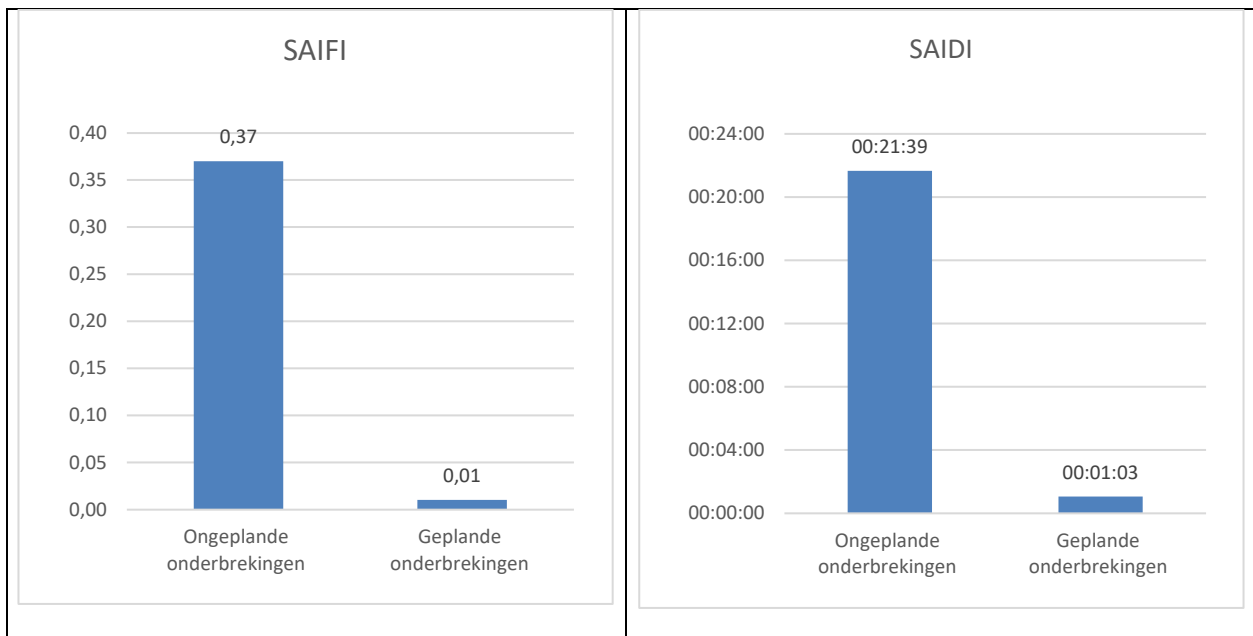
BRUGEL specificeert dat deze indicatoren een beeld geven van de leveringskwaliteit op een 'macroniveau' en berekend zijn op basis van voorschriften die zijn opgesteld door SYNERGRID (voor MS). Deze indicatoren worden met name gebruikt door BRUGEL in het kader van de evaluatie van het investeringsbeleid van SIBELGA.

BRUGEL rekt erop verder te kunnen samenwerken met SIBELGA om nieuwe indicatoren in te voeren die voldoende veelzeggend zijn voor de consument. Die zullen bedoeld zijn om een betere illustratie en weergave van de bevoorradingkwaliteit van de netgebruikers te verzekeren.

De belangrijkste gebruikte indicatoren zijn:

- **de onderbrekingsfrequentie (SAIFI):** deze indicator geeft het aantal onderbrekingen weer waarmee een consument gemiddeld per jaar te maken krijgt;

- **de onbeschikbaarheid (SAIDI):** deze indicator geeft weer hoelang een consument gemiddeld per jaar met een onderbreking te kampen heeft.



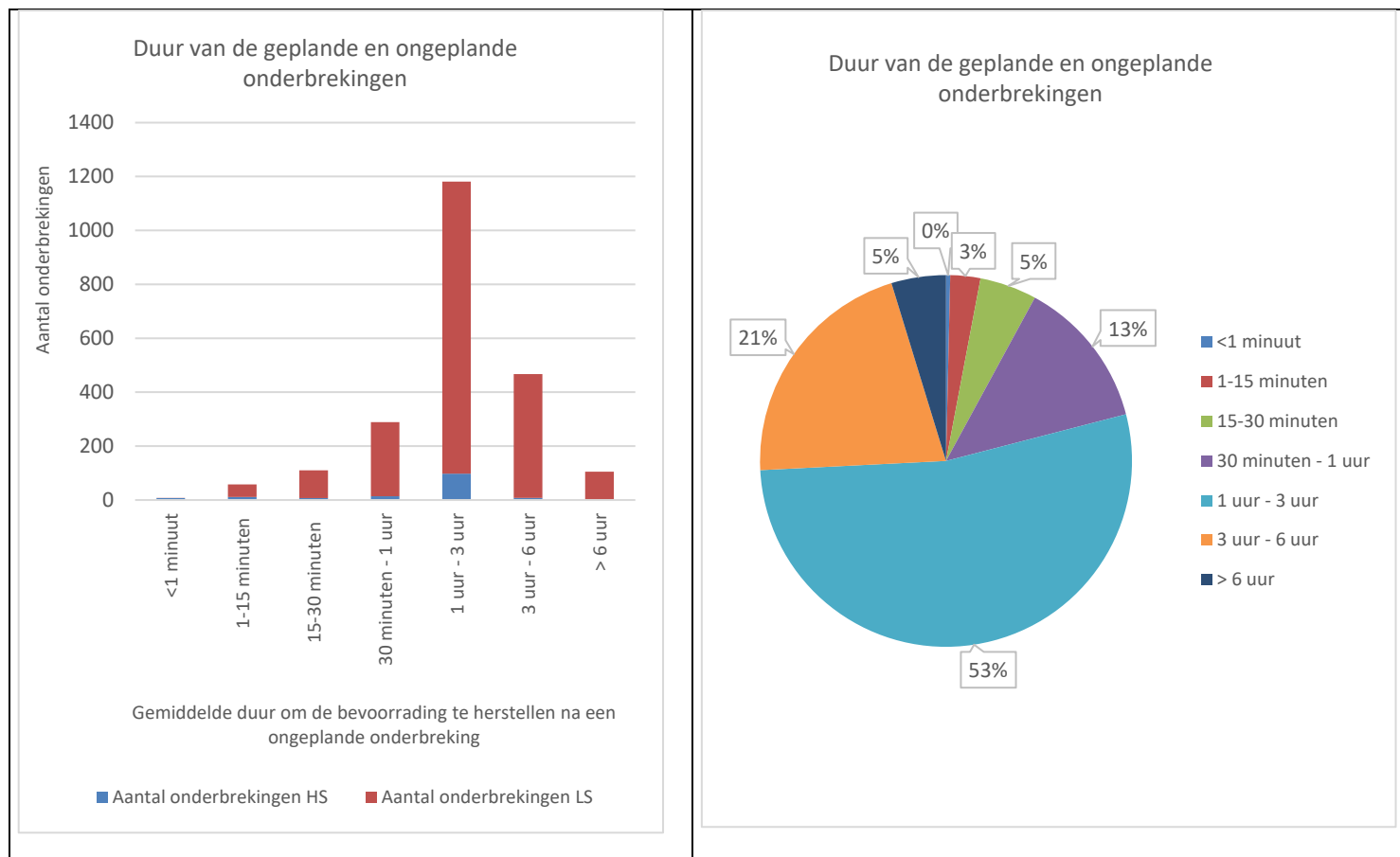
**Figuur 5: Resultaten van de indicatoren betreffende de kwaliteit van de bevoorrading voor 2020**

Hieruit blijkt dat een Brusselse consument in 2020 gemiddeld:

- **0,38 onderbrekingen** heeft ondervonden, waarvan **0,37** om reden van ongeplande onderbrekingen;
- **22 minuten en 42 seconden** geen elektriciteit had, waarvan **21 minuten en 39 seconden** om reden van ongeplande onderbrekingen.

### 3.1.5 Duur van de onderbrekingen

De onderstaande figuur geeft informatie over de gemiddelde tijd die de teams van SIBELGA nodig hebben om de bevoorrading te herstellen in geval van een onderbreking.

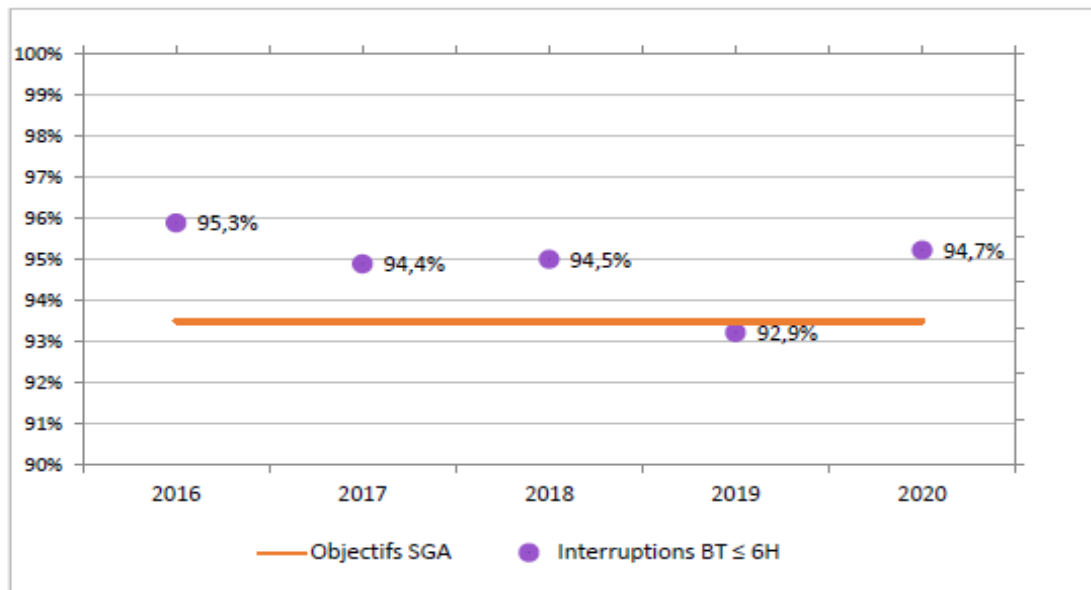


**Figuur 6: Duur van de onderbrekingen in 2020**

Hieruit blijkt dat in 2020:

- de gemiddelde duur van een ongeplande onderbreking waarmee een consument te maken kreeg, 2 uur, 54 minuten en 43 seconden bedroeg;
- 21% van de onderbrekingen minder dan 1 uur duurden;
- 5% van de onderbrekingen meer dan 6 uur duurden.

De ongeplande onderbrekingen die pas na een duur van 6 uur zijn hersteld, zijn belangrijk, aangezien ze recht kunnen verlenen op een schadevergoeding aan de consumenten door de DNG. SIBELGA stelt zichzelf trouwens een interne doelstelling met betrekking tot het percentage van herstel van de bevoorrading van de consumenten binnen 6 uur (zie figuur 7). In 2020 bedroeg dit percentage 94,7%.



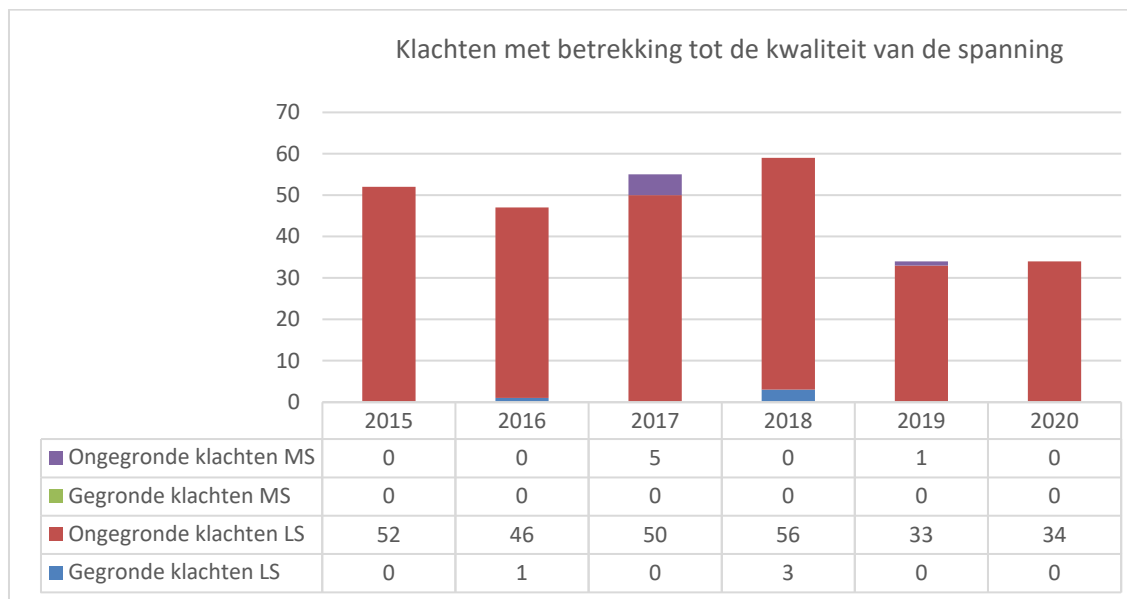
**Figuur 7: Percentage herstellingen van de bevoorrading van een ongeplande onderbreking binnen 6 uur (bron: SIBELGA)**

### 3.1.6 Kwaliteit van de elektrische spanning

De kwaliteit van de door de DNB geleverde spanning wordt op dit moment beoordeeld door de analyse van het aantal vragen om informatie of het aantal klachten dat van de DNG's werd ontvangen. Deze indicatoren hebben betrekking op de anomalieën, volgens de Europese norm EN50160, van de golfvorm van de spanning, spanningsdalingen, harmonische spanningen, flikkering enz.

Aangezien de golfvorm van de geleverde spanning niet in reële tijd en op alle punten van het net wordt gemeten, is de beoordeling van deze kwaliteit beperkt tot het aantal klachten dat werd ontvangen van de op het MS- en LS-net aangesloten gebruikers. Bij de behandeling van deze klachten wordt de overeenstemming van de kwaliteit van de spanning met de geldende norm EN 50160 niettemin getest via een recorder van het type QWave die op het aansluitingspunt van de gebruiker-indiener van de klacht wordt geplaatst. Deze toestellen kunnen langdurige of kortstondige registraties uitvoeren ter controle van de kwaliteit van de golfvorm van de geleverde spanning. In het geval van anomalieën die verband houden met de spanning op het aansluitingspunt, wordt passende actie ondernomen op kosten van de DNB.

Het aantal door de DNB ontvangen klachten over de kwaliteit van de geleverde MS- en LS-spanning is terug te vinden in de volgende figuur:



**Figuur 8: Aantal klachten met betrekking tot de kwaliteit van de geleverde spanning**

Het verband tussen het aantal ontvangen klachten en het aantal Brusselse DNG's is bijzonder gering. Het gebruik van het aantal ontvangen klachten als enige analysecriterium voor de kwaliteit van de levering kan echter niet als betrouwbaar worden beschouwd. In dit verband zal er moeten worden nagedacht over het vaststellen van andere geschikte middelen waarmee de kwaliteit van de levering aan de DNG's kan worden geëvalueerd. Zo zouden bijvoorbeeld, de gegevens van de meettoestellen die SIBELGA installeert in de netcabines voor de monitoring van het LS-net, globaal gebruikt kunnen worden in het kader van de evaluatie van de kwaliteit van de bevoorrading.

## 3.2 Kwaliteit van de bevoorrading van het gasnet

### 3.2.1 De structuur van het gasnet

De structuur van het gasnet werd voorgesteld in het vorige [advies van BRUGEL over de kwaliteit van de dienstverlening van de DNB](#) voor het jaar 2019<sup>3</sup>.

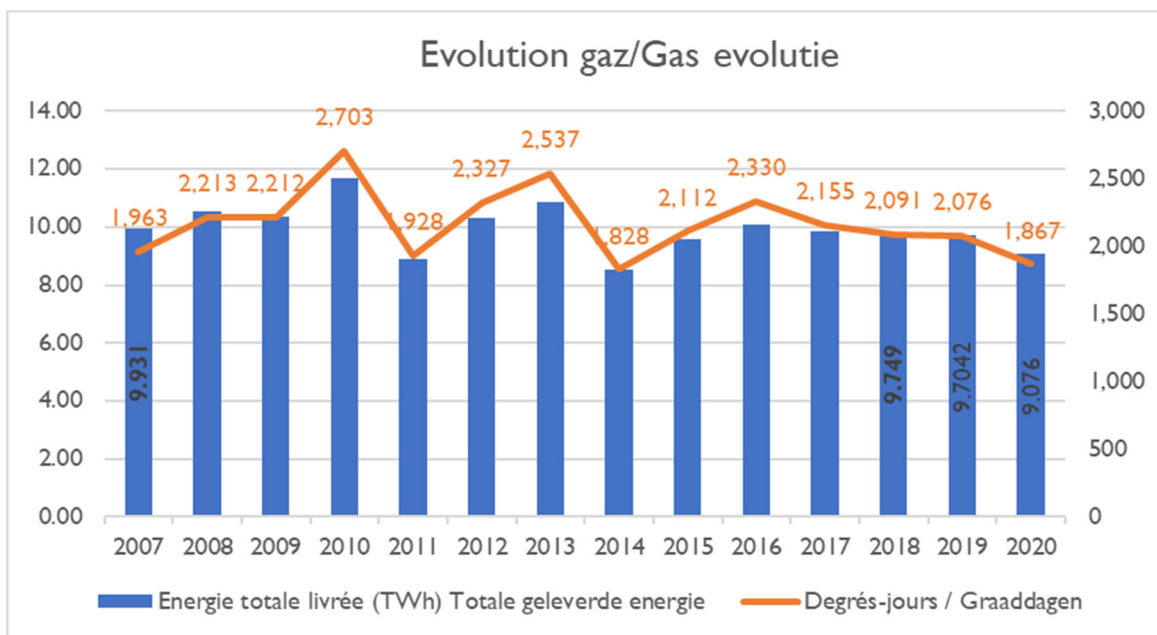
### 3.2.2 De evolutie van het verbruik en het aantal gebruikers op het gasnet

De vaststelling uit de analyse van de evolutie van het elektriciteitsverbruik (dat sinds 10 jaar constant afneemt) is minder evident dan de vaststelling uit de analyse van het gasverbruik. Het is immers een feit, zoals blijkt uit figuur 11, dat het gasverbruik van jaar tot jaar fluctueert.

<sup>3</sup> <https://www.brugel.brussels/publication/document/adviezen/2020/nl/ADVIES-303-verslag-distributienetbeheerder>

Het gasverbruik is voornamelijk afhankelijk van de weersomstandigheden, omdat bijna 80% van het verbruik samenhangt met het gebruik van de verwarming. Het gasverbruik volgt over het algemeen de evolutie van de graaddagen<sup>4</sup>.

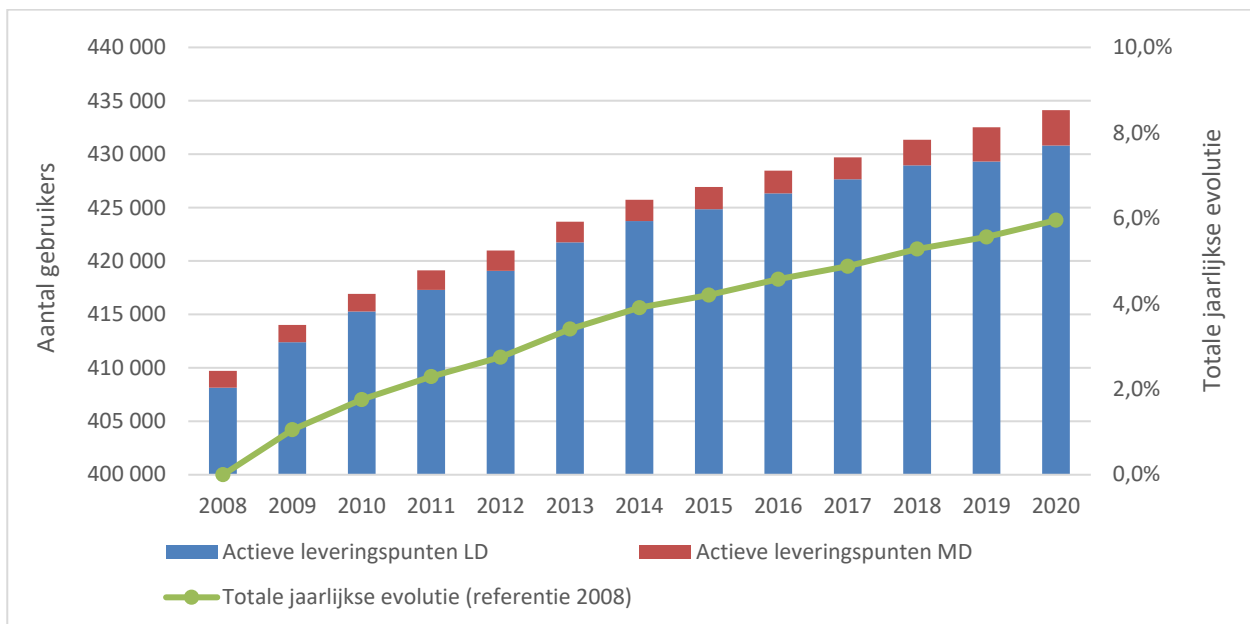
We stellen voor 2020 een afname vast van de verbruikte energie (9.075.767 MWh) in vergelijking met 2019 (9.704.151 MWh). Deze evolutie van de verbruikte energie houdt verband met de evolutie van de geregistreerde graaddagen (in 2020 tellen we 1.867 graaddagen, tegenover 2.076 graaddagen in 2019). De uitzonderlijke weersomstandigheden die we in 2020 hebben gekend, hebben, ongetwijfeld, eveneens bijgedragen tot deze afname. 2020 kende immers vaak maanden met hogere temperaturen dan normaal. Wat het hele jaar betreft, is 2020 voortaan het warmste jaar ooit gemeten in Ukkel sinds het begin van de waarnemingen in 1833 (12,2 °C).



**Figuur 9: Evolutie van het gedistribueerde gas**

Het aantal netgebruikers stijgt voortdurend (+ 5,9 % tussen 2008 en 2020).

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



**Figuur 10: Evolutie van het aantal gasgebruikers (actieve leveringspunten)**

### 3.2.3 Kwaliteit van de continuïteit van de bevoorrading van de consumenten

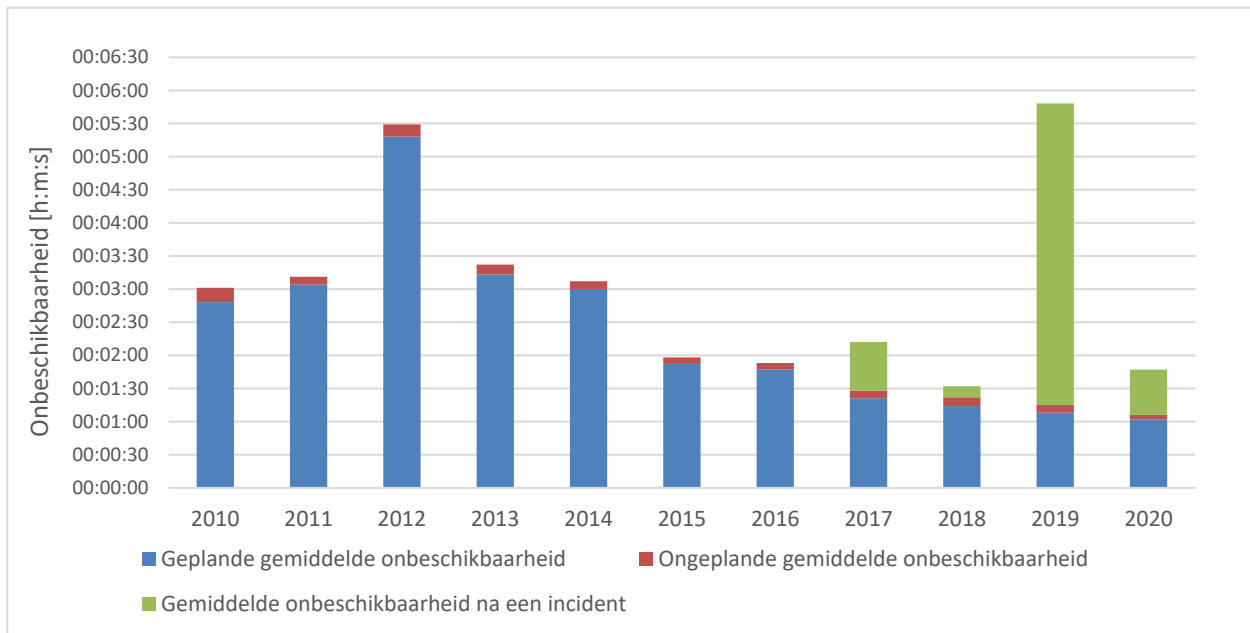
Een van de indicatoren die kunnen worden gebruikt om de kwaliteit van de continuïteit van de gasdistributie te beoordelen, is de onbeschikbaarheid. Deze indicator wordt gedefinieerd als de afwezigheid van gas bij de eindklant en wordt verkregen door een **theoretische evaluatie** van de gemiddelde tijd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

- **Geplande onbeschikbaarheid van het net:** als gevolg van door SIBELGA geplande werken (vernieuwing van leidingen, systematische vervanging van meters enz.). Deze geplande werken hebben meestal geen grote impact op het gebruikscomfort, aangezien ze vooraf moeten worden aangekondigd of plaats moeten vinden in samenspraak met de betreffende eindklanten;
- **Ongeplande onbeschikbaarheid van het net:** als gevolg van niet door SIBELGA geplande werken na een oproep van een klant (geblokkeerde gasmeter, gasreuk enz.);
- **Onbeschikbaarheid van het net na een incident:** onvoorziene interventies waardoor een zeer groot aantal klanten geen gas ontvangt (bijvoorbeeld de buitendienststelling van 10.000 klanten in de gemeente Vilvoorde in de jaren 90).

Het is belangrijk te benadrukken dat de bestaande technieken (Williamson enz.) het mogelijk maken te interveniëren zonder de gastoevoer aan de klanten te onderbreken. Indien we gebruikmaken van deze technieken, wordt een incident dat een groot aantal onderbrekingen zou kunnen veroorzaken, opgelost zonder dat de klanten te lijden hebben van een onderbreking van de gastoevoer. Daarom wordt dit type incident niet in deze rubriek opgenomen, ook niet als er een interventie is geweest.

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





**Figuur 11: Evolutie van de onbeschikbaarheidsindicatoren**

Algemeen houdt de onbeschikbaarheid van het gas voor de Brusselse verbruikers in hoofdzaak verband met geplande werkzaamheden. Daar die werkzaamheden van tevoren worden aangekondigd of in overleg met de eindklanten worden uitgevoerd, blijft het ongemak voor hen beperkt. Ongeplande onderbrekingen in de gasvoorziening zijn inderdaad vrij zeldzaam.

In 2020 echter, net als in 2019, zag SIBELGA zich als gevolg van een nieuw incident in verband met een lek in een leiding van Vivaqua genoodzaakt om de gasvoorziening van vijf woningen in Schaarbeek te onderbreken. Dit incident verklaart grotendeels de toegenomen onbeschikbaarheid in vergelijking met de vorige jaren (2010-2018). Afgezien van dit evenement, dat de betrouwbaarheid van het gasnet geenszins op de helling zet, **blijft de kwaliteit van de bevoorrading van de Brusselse verbruikers zeer goed.**

In 2020 beschikte een Brusselse gasverbruiker immers niet over gas gedurende gemiddeld **1 minuut en 47 seconden**, ongeacht het type onderbreking (gepland wegens werken of niet gepland).

De globale afname van de gemiddelde onbeschikbaarheid sinds enkele jaren valt te verklaren door de voltooiing van een groot investeringsprogramma van de DNB voor de vervanging van alle leidingen van gietijzer en asbestcement. De vervanging van deze leidingen is in 2014 voltooid en werd gerechtvaardigd door het aanzienlijke lekpercentage in vergelijking met leidingen van staal of polyethyleen.

Op basis van deze resultaten kunnen we stellen dat de gemiddelde onderbreking voor een Brusselse DNG die is aangesloten op het gasnet, relatief beperkt is en zeker minder beperkt dan die van een DNG verbonden met het elektriciteitsnet.

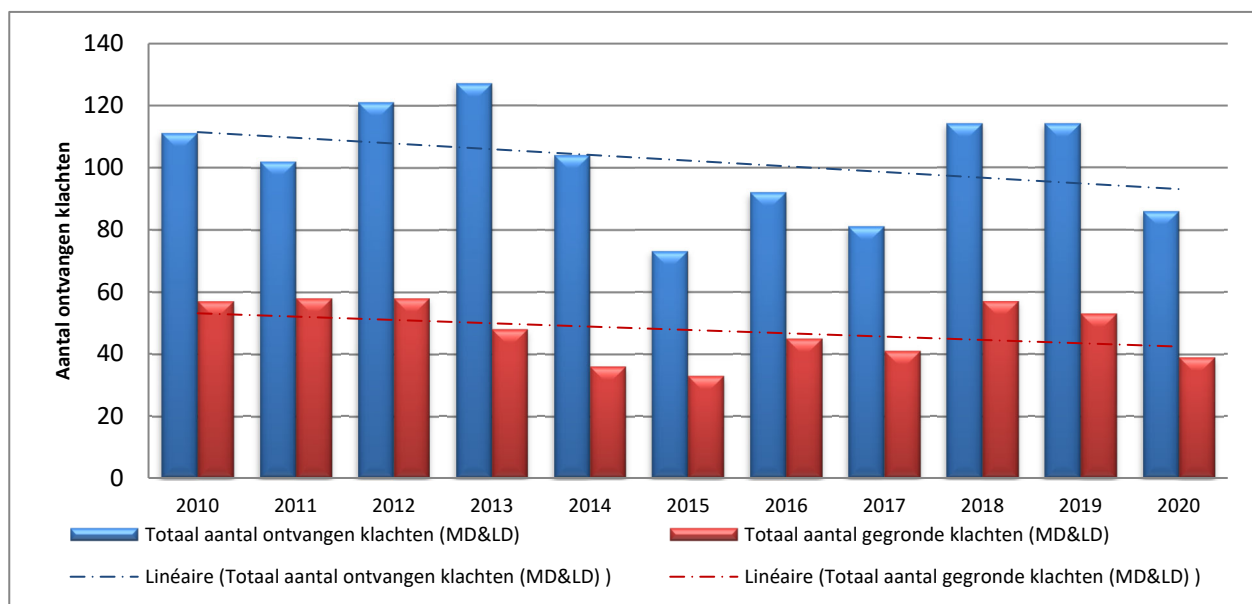
### 3.2.3.1 Kwaliteit van de gaslevering

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

Voor de MD-netten worden de drukkiveaus op 9 locaties op afstand gemeten, naast de metingen die in de ontvangstations en via 42 drukregistratietoestellen op het net worden uitgevoerd. Voor de LD-netten vindt de controle plaats aan de hand van registreermanometers die handmatig worden opgenomen. SIBELGA beschikt over 139 drukregistratietoestellen op dit net.

In 2020 ontving SIBELGA 86 oproepen van klanten over drukproblemen op het net. Volgens SIBELGA was 45% van deze interventieaanvragen gegrond.

Onderstaande figuur illustreert de evolutie van het aantal ontvangen meldingen (al dan niet gegrond) met betrekking tot de kwaliteit van de toevoerdruk op de MD- en LD-netten.



**Figuur 12: Evolutie van het aantal meldingen van problemen met de kwaliteit van de gaslevering**

Net als bij de evaluatie van de kwaliteit van de elektriciteitslevering blijkt dat het verband tussen het aantal ontvangen meldingen door SIBELGA betreffende de kwaliteit van de gaslevering en het aantal DNG's zeer gering is.

## 4 Kwaliteit van de dienstverlening aan de netgebruikers

### 4.1 Naleving van de termijnen

Een van de criteria voor de evaluatie van de dienstverlening aan de DNG's betreft de naleving van de termijnen voor de uitvoering van werken die worden voorgeschreven door de technische reglementen elektriciteit en gas of contractueel zijn vastgelegd<sup>5</sup>.

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

De figuren 1 en 2 tonen voor 2020 het aantal klachten dat door SIBELGA is ontvangen over de naleving van de termijnen voor de werkzaamheden en operaties uitgevoerd op de elektriciteits- en gasnetten.

	Aantal ontvangen klachten	Aantal gegronde klachten
Procedure voor aansluiting op de middenspanning (met onderzoek)	2	0
Procedure voor aansluiting op de laagspanning	3	2
Procedure voor tijdelijke aansluiting	0	0
Op tijd beginnen met reparatiewerken	0	0
Toegang tot het distributienet met het oog op geplande werken	0	0
Toegang tot het distributienet met het oog op ongeplande werken	0	0
Het verhelpen van storingen in een meetinrichting	11	8
<b>Totaal</b>	<b>16</b>	<b>10</b>

**Tabel 1: klachten in verband met de naleving van de termijnen voor werkzaamheden aan het elektriciteitsnet – jaar 2020**

Voor de werken aan het elektriciteitsnet blijkt dat SIBELGA in 2020 slechts 16 klachten heeft ontvangen. 10 ervan werden als gerechtvaardigd beschouwd. Het aantal klachten in het licht van het aantal door de DNB uitgevoerde technische prestaties is dus erg gering.

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

Net als bij de uitgevoerde werken voor elektriciteit op verzoek van de DNG's, is het aantal ontvangen klachten voor het niet-naleven van de termijnen door SIBELGA voor de gaswerken (zie tabel 2) onbeduidend; er werd in 2020 slechts één enkele ontvangen en gegronde klacht geregistreerd.

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

**Tabel 2: klachten in verband met de naleving van de termijnen voor werkzaamheden aan het gasnet – jaar 2020**

Zoals meermaals vermeld in haar eerdere adviezen over de kwaliteit van de diensten van de DNB, meent BRUGEL dat de kwaliteit van de dienstverlening aan de DNG's betreffende de naleving van de termijnen niet alleen kan worden beoordeeld op basis van het aantal ontvangen klachten. Het is namelijk niet zeker dat DNG's die een aanvraag voor werken indienen, geïnformeerd zijn over het feit dat de DNB zich aan wettelijke of contractuele termijnen dient te houden.

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

SIBELGA heeft voor het eerst informatie verstrekt aan BRUGEL over:

- het aantal uitgevoerde aftakkingen;
- de gemiddelde duur om een aftakking tot stand te brengen;
- het aantal aansluitingen dat buiten de vastgesteld termijn is uitgevoerd.

Deze informatie, van 2018 tot 2020, is opgenomen in tabel 3.

Jaar	Type aansluiting	Naam	Eenheid	GAS	ELEK	% buiten de termijn (Gas en Elek)
2018	Niet voor eengezinswoningen	Aantal aftakkingen	# aftakk.	1625	1976	
		Gemiddelde uitvoeringstermijn per aftakking	#D/aftakk.	18,41	17,59	
		Aantal aftakkingen >40 D	# aftakk.	194	212	11%
	Eengezinswoning	Aantal aftakkingen	# aftakk.	206	145	
		Gemiddelde uitvoeringstermijn per aftakking	#D/aftakk.	24,13	19,11	
		Aantal aftakkingen >20 D	# aftakk.	118	57	50%
2019	Niet voor eengezinswoningen	Aantal aftakkingen	# aftakk.	1983	2532	
		Gemiddelde uitvoeringstermijn per aftakking	#D/aftakk.	17,08	16,06	
		Aantal aftakkingen >40 D	# aftakk.	188	255	10%
	Eengezinswoning	Aantal aftakkingen	# aftakk.	293	197	
		Gemiddelde uitvoeringstermijn per aftakking	#D/aftakk.	16,9	17,29	
		Aantal aftakkingen >20 D	# aftakk.	103	71	36%
2020	Niet voor eengezinswoningen	Aantal aftakkingen	# aftakk.	1821	2189	
		Gemiddelde uitvoeringstermijn per aftakking	#D/aftakk.	10,42	10,64	
		Aantal aftakkingen >40 D	# aftakk.	13	8	1%
	Eengezinswoning	Aantal aftakkingen	# aftakk.	244	153	
		Gemiddelde uitvoeringstermijn per aftakking	#D/aftakk.	10,41	11,03	
		Aantal aftakkingen >20 D	# aftakk.	21	16	9%

**Tabel 3: Termijnen voor gas- en elektriciteitsaansluitingen**

Er wordt een specifiek onderscheid gemaakt voor de aansluitingen die bestemd zijn voor 'eengezinswoningen'. Het schadevergoedingsmechanisme<sup>6</sup> dat is ingesteld door de Elektriciteits- en de Gasordonnantie voorziet immers in een termijn voor de aansluiting van dit type aanvraag (20 werkdagen). Wanneer de aansluiting te laat wordt uitgevoerd, moet de DNB de klant schadeloosstellen. Ook voor andere soorten aansluitingen is in een vergoeding voorzien in geval van vertraging door de DNB, maar de termijn is verschillend (het gaat om een contractuele termijn die over het algemeen 40 werkdagen bedraagt).

Uit de verstrekte informatie blijkt dat SIBELGA moeilijkheden heeft ondervonden bij het tot stand brengen van aansluitingen binnen de termijnen in 2018 en 2019, in het bijzonder voor eengezinswoningen.

Om deze problemen met de uitvoering van aftakkingen te verhelpen, heeft SIBELGA verschillende maatregelen genomen:

- nieuwe overheidsopdracht voor aannemers sinds begin 2020 (de opdracht werd ingesteld sinds eind 2019);
- versterking van het aantal teams dat met de uitvoering is belast;
- versterking van het team dat instaat voor het beheer van de Osiris-vergunningen;
- meer proactiviteit bij het nemen van contact met de klant na betaling.

Deze maatregelen lijken SIBELGA in staat te hebben gesteld om de situatie voor 2020 te verbeteren.

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

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

## 4.2 Tevredenheid van de netgebruikers

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

Zo werd de C-SAT-indicator, die de tevredenheid van de klant meet naar aanleiding van een interactie met SIBELGA, gehanteerd voor telleropeningen (gas/elektriciteit) en voor tellerwerkzaamheden

---

<sup>6</sup> Zie punt 4.5

(gas/elektriciteit), met een verbetering van deze indicatoren tussen 2018 en 2020, respectievelijk met 6,4% en 2,3%. Wat betreft het segment 'Bedrijven' (Customer Account Management), verbetert de C-SAT-indicator ook sinds 2018, maar hij blijft wel onder 80%. Voor de (complexe) aansluitingswerken voor middenspanning/middendruk - die werden geëvalueerd op een panel van 12 gevallen - wijst de indicator op een lichte verbetering. Bovendien overweegt SIBELGA om acties te realiseren om de coördinatie inzake complexe werkzaamheden te verbeteren. BRUGEL bedankt SIBELGA om deze informatie te hebben meegedeeld, waaruit een globaal genomen correcte tevredenheid blijkt over de kwaliteit van de diensten die worden geleverd aan de netgebruikers. BRUGEL stelt zich evenwel vragen over de volledigheid, of zelfs de pertinentie van de gestelde vragen. In die zin, en om de volledige transparantie te garanderen van de tevredenheidsenquête voorgelegd aan de netgebruikers, vraagt **BRUGEL SIBELGA nogmaals om de lijst uit te werken met de gestelde vragen en die door te geven aan BRUGEL, en om dan achteraf onderling overleg te plegen over hoe het verder moet met deze enquêtes.**

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

### 4.3 Informatie aan de netgebruikers

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

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

In dit verband heeft SIBELGA een platform<sup>7</sup> opgezet op haar website dat de DNG's een overzicht geeft van het totale aantal lopende storingen op het elektriciteitsnet. De informatie betreft de gemeente waar de storing zich voordoet, de getroffen straat/straten, het tijdstip van vaststelling van de storing, het geschatte tijdstip van het herstel van de bevoorrading en de evolutie van het percentage van gebruikers dat weer stroom heeft. Zoals aanbevolen door BRUGEL, bevat dit platform sinds 2019 ook de lijst van de geplande onderbrekingen wegens werken door de DNB. De Brusselse DNG's hebben nu voortaan een totaalbeeld van de wegen waar geen elektriciteitsbevoorrading meer is, ongeacht de oorzaak van de onderbreking (gepland of ongepland).

Bovendien heeft BRUGEL in haar vorige adviezen benadrukt dat het historisch overzicht van de storingen op het elektriciteitsnet die op het SIBELGA-platform wordt voorgesteld, vollediger zou moeten zijn. Het historisch overzicht was immers maar voor een periode van ongeveer een maand beschikbaar. In gevallen van onderbrekingen van meer dan 6 uur kan een netgebruiker echter een verzoek om schadevergoeding indienen gedurende een periode van maximaal twee maanden na het optreden van het incident<sup>8</sup> (zie paragraaf 4.4).

---

<sup>7</sup> <https://www.sibelga.be/nl/aansluitingen-en-meters/elektriciteitspannes/actuele-pannes>

<sup>8</sup> De periode is uitgebreid naar twee maanden na de wijziging van artikel 32bis van de elektriciteitsordonnantie van 23 juli 2018.

BRUGEL wijst erop dat SIBELGA gevolg heeft gegeven aan dit verzoek in 2021 door de raadplegingsperiode van het historisch overzicht van de pannes uit te breiden tot twee maanden.

Meer algemeen herinnert BRUGEL eraan dat het relevant zou zijn om een hele reeks gegevens die SIBELGA bezit, te publiceren in de vorm van open data en ter beschikking te stellen aan de verschillende actoren van het energielandschap. Bepaalde gedeelde informatie zou zeker gebruikt kunnen worden in het kader van projecten of studies die enigszins kunnen bijdragen aan de realisatie van de energietransitie. Dit type initiatief sluit overigens geheel aan op het 'Smart City'-beleid dat wordt uitgedragen door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

#### 4.4 Beheer van de schadevergoedingen

Elk jaar moet de distributienetbeheerder aan BRUGEL een rapport bezorgen over de ingediende en afgesloten aanvragen van schadevergoedingen in het vorige kalenderjaar. De belangrijkste resultaten van dit verslag worden hieronder besproken.

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

Elektriciteit	Aard van de onderbreking	Totaal van de aanvragen(172)	Gegronde aanvragen (59)	Ongegronde aanvragen (110)
Artikel 32bis	Ongeplande onderbreking van meer dan 6 uur	67	36	31
Artikel 32ter	Afwezigheid van levering als gevolg van een administratieve fout	17	4	13
Artikel 32quater	Afwezigheid van levering als gevolg van een laattijdige aansluiting	3	1	2
Artikel 32quinquies	Schade geleden door een onderbreking, non-conformiteit of onregelmatigheid door een fout van de DNB	80	19	61
Artikel 32septies	Afwezigheid van levering als gevolg van de plaatsing van een vermogensbegrenzer	5	0	5

Het rapport vermeldt dat, in de meeste gevallen, de weigering van een schadevergoeding gegrond is wegens het feit dat de onderbreking minder dan 6 uur heeft geduurd (schadevergoeding ingediend op grond van artikel 32bis van de ordonnantie) of doordat de onderbreking te maken heeft met een gebrek (fabricagefout, natuurlijke slijtage of latent gebrek) en dus met andere woorden de afwezigheid van een fout uit hoofde van SIBELGA en van een oorzakelijk verband tussen die fout en de schade veroorzaakt aan de DNG (schadevergoeding ingediend op basis van artikel 32quinquies van de ordonnantie).

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



Gas	Aard van de onderbreking	Totaal van de aanvragen (11)	Gegronde aanvragen (4)	Ongegronde aanvragen (7)
Artikel 24bis	Afwezigheid van levering als gevolg van een administratieve fout	6	3	3
Artikel 24ter	Afwezigheid van levering als gevolg van een laattijdige aansluiting	1	0	1
Artikel 24quater	Schade geleden door een onderbreking, non-conformiteit of onregelmatigheid door een fout van de DNB	4	1	3

In het verslag wordt vermeld dat de afwijzing van deze verzoeken wordt gerechtvaardigd door de aansprakelijkheid van een derde voor de onderbreking van de bevoorrading.

Wat betreft de betaalde schadevergoedingsbedragen heeft SIBELGA in 2019 een som uitgekeerd van € 26.983,75, terwijl dat bedrag in 2020 € 23.993,81 bedroeg, dus iets minder. BRUGEL specificeert wel dat de bovenvermelde bedragen momenteel niet worden gedekt door de tarieven, maar worden gedragen door SIBELGA.

BRUGEL stelt een lichte afname vast van zowel de aanvragen die werden ingediend voor een onderbreking in de stroomlevering van meer dan 6 uur als van de aanvragen die werden ingediend voor een onderbreking van de levering (van elektriciteit en van gas) die het gevolg zou zijn van een fout bij SIBELGA. Het percentage gegronde aanvragen is in 2020 iets lager dan in 2019.

Sinds 2018 denkt BRUGEL, in samenwerking met SIBELGA, na over het optimale karakter van de uitvoering van de schadevergoedingsregeling. Door deze regeling te onderzoeken, kon ze worden verbeterd<sup>9</sup>.

Deze gezamenlijke inspanningen zouden moeten worden voortgezet om tot de volgende resultaten te komen:

- Het invoeren van maatregelen om te kunnen streven naar **betere informatie over de schadevergoedingsregeling**, zoals een informatiecampagne, om de regeling bekend te maken bij de Brusselse DNG's.
- Een **toegankelijke en begrijpelijke motivering** van de beslissingen (inzake onontvankelijkheid of ongegrondheid), van de mails of documenten die worden meegedeeld door SIBELGA aan de

---

<sup>9</sup> De herziening van het schadevergoedingsformulier, de uitwerking van een verklarende brochure over de defecten die aanleiding geven tot een onderbreking van de stroomlevering en die moet worden meegedeeld aan de klager wanneer die zijn klacht indient, de opname in het aansluitingsbestek van de mogelijkheid om een vergoeding te krijgen in geval van vertraging in de werkzaamheden, de integratie van een rubriek over de schadevergoedingsregeling op de website van SIBELGA en de opname in de beslissingen van SIBELGA van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Geschillendienst van BRUGEL.

DNG's, een motivering die aan elk verzoek om een schadevergoeding moet worden aangepast (en dus niet algemeen geformuleerd mag zijn);

- Een **betere kennis door SIBELGA van de algemene toestand van haar net** (met name, door het opstellen van kadastrale fiches bij elke plaatsing van een aansluiting of een cabine, waardoor men zich kan vergewissen van een passend onderhoud);
- Een **analyse van de verantwoordelijkheid van de DNG** (door hemzelf uit te voeren) bij elke aanvraag van een schadevergoeding ingediend op basis van artikel 32<sup>quinquies</sup> van de ordonnantie, waarbij rekening wordt gehouden met een reeks indexen, met name het goede onderhoud van de delen van het net waar het incident zich heeft voorgedaan en de adequate maatregelen die werden genomen om de effecten van het incident te beperken.
- Het **opnemen in het rapport over de schadevergoedingsregeling**, zoals reeds meerdere keren werd gevraagd door BRUGEL<sup>10</sup>, onder meer in hetzelfde advies voor 2019, van de motieven van elke beslissing tot onontvankelijkheid/ongegrondheid, alsook van het percentage van deze beslissingen voor elk van de hierboven genoemde artikelen.

Het rapport van 2020 beantwoordt maar ten dele aan de vraag van BRUGEL om het percentage te vermelden van de schadevergoedingsaanvragen die werden ontvangen per gemeente. In het volgende rapport had BRUGEL voor elke gemeente graag ook het aantal aanvragen opgenomen gezien voor elk artikel van de ordonnantie.

Er moet dus worden samengewerkt aan het opstellen van het stramien van het jaarlijkse door SIBELGA ingediende verslag over de schadevergoeding.

- De **invoering van een algemene KPI** voor de verwerking van de schadevergoedingsaanvragen, die niet enkel is beperkt, zoals dat momenteel het geval is, tot schadevergoedingen voor onderbrekingen van meer dan 6 uur.

## 5 Niet-discriminerende behandeling van de leveranciers

### 5.1.1 Algemeen

Voor het jaar 2020 heeft SIBELGA op 23 april 2021 BRUGEL het rapport<sup>11</sup> bezorgd over de aangegane verbintenissen waarmee de netbeheerder, SIBELGA, garandeert dat elke vorm van discriminerende praktijken wordt uitgesloten, samen met de onderliggende bijlagen<sup>12</sup>.

---

<sup>10</sup>BRUGEL meent dat het niet volstaat om in het rapport te vermelden dat de schadevergoedingsweigeringen "in de meeste gevallen" zijn gegrond door een onderbreking van minder dan 6 uur of door een afwezigheid van een fout/oorzakelijk verband.

<sup>11</sup> Dit rapport was overigens opgenomen in het rapport van SIBELGA over de uitvoering van zijn openbare dienstopdrachten.

<sup>12</sup>Bijlage 1 - Collectief zelfverbruik - Vergadering leveranciers juni 2020;

Bijlage 2 - Deelnemers plenaire vergadering juni 2020;

Bijlage 3 - Omzendmails;

Bijlage 4 - Snapshot 6 maanden;

Bijlage 5 - Niet-discriminatieverslag 2020 - tevredenheidsenquête leveranciers 2020;

### 5.1.2 Opmerkingen over de organisatie van de vergaderingen

- **Betreffende de plenaire vergaderingen:**

SIBELGA vermeldt in haar verslag dat in 2020 één enkele plenaire vergadering 'Energieleveranciers' werd georganiseerd (op 19.06.2020). BRUGEL nam eraan deel. Door de gezondheids crisis van 2020 was het niet mogelijk om meer fysieke vergaderingen te beleggen. Deze vergadering was bedoeld om een presentatie te geven over denkoefening van SIBELGA over de projecten voor collectief zelfverbruik die moeten worden opgezet voor klanten die worden bevoorrad met AMR-meters. De presentatieslides werden meegedeeld als bijlage bij het rapport.

BRUGEL wijst erop dat, zoals aanbevolen in het verslag van 2019, de agenda aan de deelnemers werd meegedeeld en dat de lijst van de aanwezige genodigden wel degelijk aan BRUGEL werd toegezonden.

- **Betreffende de individuele vergaderingen:**

De leveranciers hebben in 2020 geen enkele bilaterale vergadering aangevraagd.

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

De actoren hebben in 2020 geen enkele opleiding georganiseerd of aangevraagd.

### 5.1.3 De omzendmails

BRUGEL bedankt SIBELGA om de inhoud te hebben meegedeeld van de omzendmails die erop gericht waren om alle leveranciers langs elektronische weg over alle aanpassingen te informeren.

Er mag dan wel geen enkele individuele vergadering hebben plaatsgevonden in 2020, het aantal omzendmails is wel merkkelijk gestegen. De gezondheids crisis kan eens te meer de vermenigvuldiging verklaren van de uitwisselingen op afstand bij gebrek aan face to face uitwisselingen.

Deze omzendmails hadden hoofdzakelijk betrekking op de mededeling van de verschillende tarieven die voor het jaar 2021 van kracht zijn, de maatregelen die in het kader van de gezondheids crisis voor de terreinactiviteiten van SIBELGA zijn genomen en het project voor de conversie van arm gas naar rijk gas in het BHG.

### 5.1.4 Opmerking over de kwartaal-SNAPSHOT van het toegangsregister

Het rapportagestramien van het toegangsregister is in 2020 licht gewijzigd om er de gegevens van het contractuele vermogen van de toegangspunten in op te nemen. Deze wijziging vloeit voort uit de invoering van de term 'capacitair' voor de laagspanningsaansluitingen in de distributietarieven vanaf 1 januari 2020.

---

*Bijlage 6 - Niet-discriminatieverslag 2020 – Solvabiliteit;*

*Bijlage 7 - Niet-discriminatieverslag 2020 - SIBI 7LFI 705 bestek;*

*Bijlage 8 - Niet-discriminatieverslag 2020 - eenheidsprijzen gas en elektriciteit;*

### 5.1.5 Opmerkingen over de tevredenheidsenquête

Zoals gespecificeerd in de twee vorige verslagen, moet de jaarlijkse tevredenheidsenquête die SIBELGA sinds 2010 organiseert om het tevredenheidsniveau van de leveranciers over de verschillende door SIBELGA aangeboden diensten te meten, - volgens BRUGEL - worden verbeterd, met name wat betreft de gemeten indicatoren, om de nieuwe diensten met het oog op de evoluties van de markt in aanmerking te nemen.

**BRUGEL herformuleert het verzoek aan SIBELGA om de lijst met vragen die in de enquête zijn vermeld, opnieuw te evalueren en het document ter raadpleging voor te leggen aan de betrokken actoren.**

De resultaten van de indicatoren die de algemene tevredenheid van de leveranciers over de door SIBELGA geleverde diensten meten en de indicatoren die het gemak van de interactie met SIBELGA meten, tonen een aanhoudende verbetering gedurende de laatste 4 jaar. Ondanks de gezondheids crisis is de kwaliteit van de dienstverlening en de uitwisselingen in 2020 inderdaad verder verbeterd, met uitzondering van de resultaten voor de MOZAPROCEDURE, de facturering en de sociale leverancier, die terugliepen, maar wel hoger bleven dan die van 2019.

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

### 5.1.6 Opmerkingen over de criteria inzake solvabiliteit en financiële garanties

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

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

Anderzijds stelt BRUGEL vast dat in de ondertekende toegangscontacten in de bijlage 2, 3A en 3B, de basisformulieren zijn opgenomen met betrekking tot de keuze van de gevraagde garantie, maar dat de ingevulde en ondertekende formulieren dan weer niet zijn toegevoegd als bijlage. **BRUGEL wenst dat**

**bij het volgende rapport voor het jaar 2020 een kopie zou worden overhandigd van de garantiecontracten die werden overeengekomen tussen SIBELGA en de leveranciers.**

#### **5.1.7 Opmerkingen over de overheidsopdrachten rond de aankoop van energie en de verkoop van groenestroomcertificaten**

BRUGEL heeft in de bijlagen van het verslag over de niet-discriminerende praktijken de prijzen die SIBELGA in het kader van de overheidsopdrachten voor de aankoop van energie, ontvangen. Deze prijzen in overeenstemming gebracht met de in het jaarverslag 2020 verstrekte gegevens, en de redelijkheid van de ermee samenhangende kosten wordt geanalyseerd in de procedure voor de ex-postcontrole voor 2020.

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

## 6 Conclusies

In dit advies onderzocht BRUGEL de rapporten van SIBELGA met betrekking tot de leveringskwaliteit op de distributienetten van elektriciteit en gas en de kwaliteit van de prestaties ten aanzien van de klanten en haar praktijken ten aanzien van de leveranciers.

Het onderzoek van deze rapporten heeft in het algemeen de volgende opvallende punten aan het licht gebracht:

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

- Wat het elektriciteitsnet betreft, volgen de resultaten die in 2020 zijn geregistreerd, de algemene tendens tot een kwaliteitsverbetering van de bevoorrading aan de Brusselse consumenten. Het aantal onderbrekingen waaronder ze te lijden hebben, is in 2020 verder gedaald. In 2020 kreeg een Brusselse consument te kampen met gemiddeld 0,37 bevoorradingsafsluitingen wegens ongeplande onderbrekingen en had hij gemiddeld gedurende 21 minuten en 39 seconden geen elektriciteit.
- Wat betreft het gasnet, blijft de kwaliteit van de levering zeer aanzienlijk, met name betreffende de regelmatigheid van de druk, ook al heeft het incident dat zich heeft voorgedaan in 2020, als gevolg van een lek in een VIVAQUA-leiding, de gemiddelde onbeschikbaarheid op het gasnet in zekere mate verergerd. In 2020 beschikte een Brusselse gasverbruiker niet over gas gedurende gemiddeld **1 minuut en 47 seconden**, ongeacht het type onderbreking (gepland wegens werken of niet gepland).
- Wat betreft de rapportering van de indicatoren omtrent de leveringskwaliteit, heeft SIBELGA haar rapport aangepast om rekening te houden met de eerdere vragen van BRUGEL. Er zijn evenwel nog steeds verbeteringen nodig voor de indicatoren voor de opvolging van de leveringskwaliteit op het LS-net; die mogen zich immers niet alleen baseren op klachten die worden ontvangen door SIBELGA. BRUGEL zet SIBELGA ertoe aan om, aan de hand van systemen voor telemeting, en minstens op de belangrijkste plaatsen van het net, de naleving op te volgen van de normen omtrent de levering.

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

- Tot 2020 baseerde SIBELGA zich vooral op de ontvangen klachten om de kwaliteit van de prestaties die aan de DNG's worden geboden, van commentaar te voorzien. BRUGEL had beklemtoond dat deze indicator op zich niet voldoende was om een idee te krijgen van de kwaliteit van de prestaties omdat het niet zeker is dat de gebruikers die bepaalde werkzaamheden aanvragen, op de hoogte zijn van de verplichting van de naleving door de DNB van de wettelijke of contractuele termijnen.
- Voor het eerst heeft SIBELGA aan BRUGEL informatie verstrekt over de naleving van de termijnen voor het tot stand brengen van een aansluiting voor gas en elektriciteit. Uit deze informatie blijkt dat in 2018 en 2019 een aanzienlijk percentage aansluitingen buiten de wettelijke of contractuele termijnen tot stand is gekomen. SIBELGA heeft een reeks maatregelen genomen om dit probleem te verhelpen, en die lijken in 2020 positieve resultaten te hebben opgeleverd. BRUGEL zal deze indicatoren de komende jaren aandachtig in het oog houden.

- Bovendien wenst BRUGEL ook de kwaliteit van de prestaties op te volgen met betrekking tot de certificering en van de installaties die actief zijn op de flexibiliteitsmarkt en van de gedecentraliseerde producties, omtrent de plaatsing van een A+/A- -meter, ontkoppelingsrelais en de aflevering van attesten; BRUGEL vraagt SIBELGA dus om in de volgende verslagen indicatoren op te nemen waarmee de goede follow-up van deze prestaties kan worden opgevolgd.
- Wat betreft de meting van de tevredenheid van de netgebruikers, nodigt BRUGEL SIBELGA uit om te bespreken wat de mogelijkheden zijn inzake de herziening van de tevredenheidsenquêtes (gestelde vragen) om de nodige verbeteringen te kunnen aanbrengen voor een correcte meting van de tevredenheid van deze gebruikers.
- Wat de verspreiding van informatie voor de netgebruikers betreft, heeft SIBELGA bepaalde aanbevelingen die BRUGEL in haar vorige adviezen heeft uitgebracht, opgevolgd. De Brusselse DNG's hebben nu een totaalbeeld van de wegen waar geen elektriciteitsbevoorrading meer is, ongeacht de oorzaak van de onderbreking (gepland of ongepland). SIBELGA heeft daarnaast de raadplegingsperiode van het historisch overzicht van de pannes tot twee maanden verlengd (een termijn die overeenkomt met de termijn waarbinnen een verzoek om schadevergoeding kan worden ingediend).
- Wat betreft de schadevergoedingsregeling, benadrukt BRUGEL eens te meer zijn wil om de samenwerking met SIBELGA voort te zetten, teneinde verbeteringen aan te brengen, met betrekking tot zowel informatie, motivering als transparantie in de behandeling van aanvragen van de gebruikers.

### **3) De niet-discriminerende praktijken tegenover de leveranciers**

In haar vorige advies stelde BRUGEL het bondige karakter vast van het rapport wat betreft de garanties dat discriminerende praktijken worden uitgesloten. BRUGEL vroeg SIBELGA dan ook om bijkomende informatie te verstrekken om een beter zicht hebben op de kwaliteit van haar prestaties. BRUGEL wil de kwaliteit van de uitwisselingen met de marktspelers (leveranciers en aggregatoren) en de implementatie van pertinente indicatoren (billijke behandeling van de marktspelers, naleving van de termijnen, tevredenheidsenquêtes ...) opvolgen. In deze optiek vraagt BRUGEL aan SIBELGA bijkomende inspanningen met betrekking tot de volgende aspecten:

- Een herziening van de tevredenheidsenquête: BRUGEL vraagt aan SIBELGA om de lijst op te stellen met vragen die betrekking hebben op de enquête en het document ter raadpleging voor te leggen aan de betrokken actoren.

- De opvolging van de verplichtingen van de leveranciers (financiële garanties): in een vorig advies had BRUGEL aan SIBELGA gesuggereerd om meer informatie mee te geven om zich ervan te vergewissen dat de garantieverplichtingen voor elke leverancier op een niet-discriminerende wijze (opnieuw) worden geëvalueerd en behandeld. De informatie die werd ontvangen door BRUGEL is nog steeds onvolledig en daarom herhaalt BRUGEL haar verzoek om gedetailleerde informatie te kunnen krijgen over de berekening van deze evaluaties en herevaluaties van de garantiebedragen, alsook om preciseringen te verkrijgen omtrent de motivaties voor de verandering van modaliteit waardoor BRUGEL in staat zal zijn om zich uit te spreken over het feit of SIBELGA het garantieprincipe op een objectieve en niet-discriminerende manier toepast. Bovendien vraagt BRUGEL aan SIBELGA om in het volgende rapport voor het jaar 2021 een kopie te bezorgen van de garantiecontracten die werden overeengekomen tussen SIBELGA en de leveranciers.
- Gevolgde procedure voor de verkoop van groenestroomcertificaten: zoals vermeld in haar vorige advies, vraagt BRUGEL aan SIBELGA om uitsluitend een procedure te hanteren via overheidsopdracht met bekendmaking.

\* \*

\*