

COMMISSION DE REGULATION DE L'ENERGIE EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

AVIS (BRUGEL-AVIS-20110720-120)

relatif au:

**Rapport sur la qualité des services
du Gestionnaire du Réseau de
Distribution d'électricité en Région
de Bruxelles-Capitale**

pour l'année 2010

Établi sur la base des articles 12, §4 et 30bis, §2 de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

20 juillet 2011

Table des matières

1	Base légale.....	2
2	Exposé préalable et antécédents.....	4
3	Analyse et développement.....	4
3.1	Structure du rapport.....	5
3.2	Profil du réseau de distribution en RBC.....	5
3.3	Évolution des indicateurs de qualité.....	7
3.3.1	Indicateurs de continuité de l'alimentation pour le réseau HT.....	8
3.3.2	Indicateurs de continuité d'alimentation pour le réseau BT.....	12
3.3.3	Indicateurs de la qualité de la tension.....	13
3.3.4	Indicateurs de prestations de services.....	15
3.3.5	Pertes sur le réseau du GRD.....	16
4	Conclusions.....	16

Liste des illustrations

Figure 1:	Nombre d'interruptions causées par des défauts HT et leur répartition suivant la cause de ces défauts. (* : point d'interconnexion du réseau HT).....	9
Figure 2:	répartition des interruptions par origine des défauts HT en 2010.....	9
Figure 3:	Indisponibilité des cabines de transformation HT/BT.....	10
Figure 4:	impact de la motorisation sur les indicateurs de qualité du réseau.....	11
Figure 5:	durée de rétablissement des cabines de transformation HT/BT.....	11
Figure 6:	fréquence des interruptions des cabines de transformation HT/BT.....	12
Figure 7:	nombre de défauts enregistrés sur le réseau BT.....	13
Figure 8:	nombre de plaintes relatives à la qualité de la tension.....	14
Figure 9:	répartition des plaintes justifiées par type de perturbation.....	15

Liste des tableaux

Tableau 1:	répartition des utilisateurs du réseau par niveau de tension.....	6
Tableau 2:	répartition des cabines de transformation HT/BT entre SIBELGA et les utilisateurs HT.....	6
Tableau 3:	plaintes relatives à la qualité des services.....	15

I Base légale

L'article 12, § 4 de l'ordonnance du 19 juillet 2001, modifié par l'article 32 de l'ordonnance du 14 décembre 2006 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale

(ci-après « ordonnance électricité »), dispose ce qui suit :

« § 4. Chaque année, les gestionnaires de réseaux sont tenus de communiquer à la Commission une série d'informations relatives notamment à l'infrastructure et à l'état de vétusté du réseau, à la nature et au nombre de défaillances intervenues, à la politique de réparation, à la politique d'approvisionnement et d'appel de secours et à une estimation détaillée des besoins en capacité.

Après avis de la Commission, le Gouvernement arrête les modalités de cette obligation. Il peut également imposer aux gestionnaires de réseaux de transmettre à la Commission leurs programmes d'entretien selon les modalités qu'il détermine. » .

Conformément à l'article précité de l'ordonnance électricité, l'article 5 du règlement technique régissant la distribution de l'électricité a été rédigé comme suit :

§ 1er. Le gestionnaire du réseau de distribution envoie au Service avant le 1er mai de chaque année un rapport dans lequel il décrit la qualité de son service pendant l'année civile précédente.

§ 2. Ce rapport contient une description :

1° de la fréquence et de la durée moyenne des interruptions de l'accès à son réseau de distribution, ainsi que la durée annuelle totale des interruptions pendant ladite année civile. Ces informations sont communiquées séparément pour la basse tension et pour la haute tension. Les données peuvent être présentées sur la base de la méthode spécifiée dans la prescription technique du document SYNERGRID C10/14 intitulée « Indicateurs de qualité. Disponibilité de l'accès au réseau de distribution » ou de toute autre prescription au moins équivalente ;

2° du respect des critères de qualité relatifs à la forme d'onde de la tension, tels que décrits aux chapitres 2 et 3 de la norme NBN EN 50160 ;

3° de la qualité du service et, le cas échéant, du non-respect des obligations découlant du présent règlement technique, avec mention des raisons y afférentes.

§ 3. Le gestionnaire du réseau de distribution doit s'en tenir au modèle de rapport qui, le cas échéant, aura été établi par le Service.

Sur la base de ces articles, BRUGEL a établi un modèle de rapport sur la qualité des services du gestionnaire du réseau de distribution (GRD) bruxellois (voir avis 20080821-64). Dans le cadre de ses missions fixées par l'ordonnance électricité, BRUGEL estime opportun de donner annuellement son avis sur l'évolution des indices de qualité relevés dans les rapports du GRD.

En effet, l'article 30bis, §2 1° et 2° de l'ordonnance électricité, inséré par l'article 56 de l'ordonnance du 14 décembre 2006, stipule ceci :

« § 2. La Commission est investie d'une mission de conseil auprès des autorités publiques en ce qui concerne l'organisation et le fonctionnement du marché régional de l'énergie, d'une part, et d'une mission générale de surveillance et de contrôle de l'application des ordonnances et arrêtés y relatifs, d'autre part.

La Commission est chargée des missions suivantes :

1° donner des avis, études ou décisions motivés et soumettre des propositions dans les cas prévus par la présente ordonnance et par l'ordonnance susvisée du 1er avril 2004 ou leurs arrêtés d'exécution;

2° d'initiative ou à la demande du Ministre ou du Gouvernement, effectuer des recherches et des études relatives au marché de l'électricité et du gaz ».

2 Exposé préalable et antécédents

Chaque année, le gestionnaire du réseau de distribution (SIBELGA) est tenu de transmettre à BRUGEL un rapport dans lequel il décrit la qualité de ses services pendant l'année civile précédente. Comme précisé précédemment, ce rapport contient au moins les données relatives aux interruptions de l'accès au réseau. Les modalités de cette obligation ont été définies, en concertation avec SIBELGA, par BRUGEL.

Depuis le 21 août 2008, date de publication de l'avis 20080821-64 de BRUGEL relatif au modèle de rapport de qualité des services du GRD, SIBELGA a remis annuellement son rapport conformément au canevas de ce modèle.

Le 23 juillet 2010, BRUGEL avait rendu, sur la base des articles précités (voir paragraphe 1 de cet avis), le premier avis sur le rapport de qualité des services de SIBELGA. Dans cet avis (Avis-20100723-96), BRUGEL a souhaité que pour les prochains rapports, des commentaires soient inclus afin de mesurer l'appréciation de SIBELGA de ses propres performances en termes de fiabilité d'approvisionnement des utilisateurs raccordés à son réseau électrique.

Dans son rapport relatif à la qualité des services pour l'année 2010, SIBELGA a apporté sa propre évaluation des résultats obtenus.

L'élaboration du présent avis a été précédée de plusieurs échanges avec SIBELGA qui sont synthétisés ci-après dans leur ordre chronologique.

- Le rapport de qualité des services de SIBELGA pour 2010 a été reçu, conformément à la réglementation, en début de mois de mai 2011.
- Lors d'une réunion organisée par SIBELGA, BRUGEL a reçu les précisions concernant les interrogations suscitées par les données de la qualité des services pour 2010.
- A la demande de BRUGEL, la réunion susmentionnée a aussi été consacrée à un premier échange de points de vue sur des questions d'actualité relatives aux moyens de prise en compte des productions décentralisées dans le calcul des pertes techniques du réseau de distribution.

Les réponses et les informations reçues par BRUGEL ont été intégrées dans le présent avis.

3 Analyse et développement

3.1 Structure du rapport

Le rapport de qualité des services de SIBELGA pour l'année 2010 consiste à reprendre les différents tableaux de données, tels qu'ils sont définis dans le modèle de rapport de BRUGEL. Contrairement à l'année précédente, des commentaires ont été utilisés pour présenter l'appréciation de SIBELGA de ses propres performances en termes de fiabilité d'approvisionnement des utilisateurs raccordés à son réseau électrique. Ce rapport est ainsi scindé en cinq parties et une annexe. .

- La partie 1 donne une image du profil du réseau de distribution BT¹ et HT² de la Région de Bruxelles-Capitale (RBC) pour l'année d'exploitation considérée « A-I ».
- Dans la partie 2, SIBELGA présente les résultats obtenus des indicateurs de qualité d'alimentation en électricité de son réseau HT.
- La partie 3 est consacrée à la qualité de la forme d'onde de la tension fournie pour les réseaux BT et HT de SIBELGA. L'indicateur utilisé est le nombre de plaintes par type de perturbation constatée.
- Dans la partie 4, un aperçu des différents types de plaintes des utilisateurs, est donné concernant la qualité des prestations de services de SIBELGA effectuées durant l'année 2010.
- La dernière partie est dédiée au relevé des pertes dans le réseau géré par SIBELGA.

L'annexe à ce rapport a été dédiée aux différents commentaires des résultats obtenus pour l'année 2010.

3.2 Profil du réseau de distribution en RBC

La distribution de l'électricité en RBC est effectuée essentiellement depuis 46 points de prélèvement du réseau de transport régional vers les différentes cabines HT, appartenant à SIBELGA et aux utilisateurs HT, avant d'alimenter l'ensemble des clients BT.

La répartition des utilisateurs par niveau de tension auquel ils sont raccordés est représentée par le tableau suivant.

¹ BT : Basse Tension (230V ou 400V)

² HT : Haute Tension (11kV, 6,6kV ou 5kV)

Tableau 1: répartition des utilisateurs du réseau par niveau de tension

	Énergie nette prélevée (MWh)	Nombre d'utilisateurs
HT	2.761.839	2.876
BT	2.511.328	612.475

Source : SIBELGA

Ce tableau montre que le réseau de distribution bruxellois alimente un nombre très important d'utilisateurs (615.351 tous utilisateurs confondus) sur une surface géographique restreinte. L'énergie totale distribuée sur le réseau de SIBELGA s'élève actuellement à 5,273 TWh. Plus de la moitié de cette énergie est consommée par les utilisateurs HT alors qu'ils ne représentent que 2.876 consommateurs au total. Il en résulte que moins de la moitié de l'énergie distribuée à Bruxelles est consommée par la très grande majorité des utilisateurs (99,53% au total) raccordés au réseau de distribution bruxellois.

Le tableau 2 présente la répartition des cabines de transformation HT raccordées sur le réseau de distribution bruxellois.

Tableau 2: répartition des cabines de transformation HT/BT entre SIBELGA et les utilisateurs HT

	Nombre de cabines de transformation HT/BT		Total des cabines
	Utilisateurs HT	SIBELGA	
Image au 01/01/2011	2859	3139	5.998
Image au 01/01/2010	2861	3152	6.013

Source : SIBELGA

Il en résulte que 99.53% des utilisateurs du réseau de distribution en RBC sont alimentés par 3139 cabines appartenant à SIBELGA. Cela représente une moyenne de 195 utilisateurs par cabine. Pour réduire le nombre d'utilisateurs BT susceptibles d'être touchés par un incident dans une cabine HT, ces cabines sont raccordées en boucle pour offrir des alternatives d'alimentation aux utilisateurs BT concernés.

En outre, les utilisateurs BT peuvent aussi être touchés par des pannes survenues sur le réseau BT auquel ils sont raccordés. Sachant que le réseau BT est beaucoup plus dense que celui de la HT, le nombre d'incidents en BT est naturellement plus important que celui enregistré en HT même si chaque incident BT ne devrait toucher qu'un nombre limité d'utilisateurs finals.

3.3 Évolution des indicateurs de qualité

Comme pour l'année précédente, SIBELGA a présenté, conformément au modèle établi par BRUGEL (voir avis BRUGEL-AVIS-20080821-64), dans son rapport sur la qualité de ses services pour l'année 2010, les résultats obtenus des indicateurs de qualité utilisés en RBC.

Il s'agit des indicateurs de qualité relatifs à la continuité de l'alimentation en électricité sur ses réseaux HT et BT, à la forme d'onde de la tension fournie et aux prestations de services offerts aux différents utilisateurs du réseau de la Région de Bruxelles-Capitale.

- **Indicateurs de continuité de l'alimentation sur le réseau HT :**

Pour la continuité de l'alimentation sur son réseau électrique de haute tension, SIBELGA utilise trois indicateurs de qualité, évalués suivant les prescriptions Synergrid C10-14 pour les interruptions longues de plus de 3 minutes et non planifiées. Les interruptions planifiées par SIBELGA font aussi l'objet d'une évaluation suivant ces mêmes indicateurs.

Il s'agit de :

- **l'indisponibilité** : cet indicateur représente la durée annuelle moyenne d'interruption d'une cabine de transformation HT/BT. La valeur de l'indisponibilité est obtenue par la somme estimée des durées d'interruptions de toutes les cabines divisée par le nombre total des cabines raccordées au réseau HT ;
- **la fréquence des interruptions** : il s'agit du nombre annuel moyen d'interruptions d'une cabine de transformation HT/BT divisé par le nombre total des cabines raccordés au réseau HT ;
- **la durée de rétablissement** : représente la durée moyenne des interruptions. Cette durée est calculée en divisant la somme estimée des durées d'interruption de toutes les cabines par le nombre total d'interruptions enregistrées sur le réseau HT.

- **Indicateurs de continuité de l'alimentation sur le réseau BT :**

Les indicateurs de continuité d'alimentation utilisés par SIBELGA pour son réseau BT sont les suivants :

- le nombre total de défauts BT ;
- la durée de rétablissement moyenne par incident ;
- et le taux maximal d'interruptions pour les pannes de très longue durée (plus de 6 heures).

- **Indicateurs de la qualité de la tension :**

Ces indicateurs concernent les anomalies, suivant la norme européenne EN50160, de la forme d'onde de la tension fournie par SIBELGA : creux de tension, harmoniques, flicker, etc.

En l'absence de la mesure, en temps réel et en tous points du réseau, de la forme d'onde de la tension fournie, l'évaluation de cette qualité est limitée au nombre de réclamations reçues des utilisateurs raccordées aux réseaux HT et BT. Toutefois, lors de traitement de ces plaintes, la conformité de la qualité de la tension à la norme EN 50160 en vigueur est testée via un enregistreur de type QWave placé au point de raccordement de l'utilisateur plaignant.

Ces appareils peuvent effectuer des enregistrements longs ou instantanés pour s'assurer de la qualité de la forme d'onde de la tension fournie. En cas d'anomalies liées à la tension au point de raccordement, des actions adéquates sont mises en place aux frais de SIBELGA.

- **Indicateurs des prestations de services :**

Il s'agit des prestations de services relatifs à l'exécution des missions imposées par le règlement technique du réseau de distribution en RBC. Cet indicateur est évalué suivant le nombre de plaintes et/ou de demandes d'information des utilisateurs en rapport avec l'exécution de ces missions. Il s'agit principalement des réclamations suite au non respect des délais réglementaires (raccordement, accès au réseau, démarrage des travaux, ...etc.).

3.3.1 Indicateurs de continuité de l'alimentation pour le réseau HT

Comme précisé précédemment, la continuité de l'alimentation sur le réseau HT de SIBELGA est évaluée par les indicateurs d'indisponibilité, de fréquence d'interruptions et de la durée de rétablissement. Ci-après les valeurs de ces indicateurs depuis l'année 2004.

- **Nombre d'interruptions sur le réseau HT :**

La figure 1 illustre le nombre d'interruptions, non planifiées, enregistrées sur les cabines de transformation HT/BT raccordées au réseau de distribution bruxellois. Les chiffres indiqués montrent une baisse significative des interruptions en 2010 pour atteindre un nombre d'interruptions le moins important depuis 2004 (186 au total). Ceci s'explique en partie par le nombre très réduit des interruptions causées par des défauts sur le réseau de transport régional (2 au total) et qui habituellement impactent un grand nombre de cabines HT.

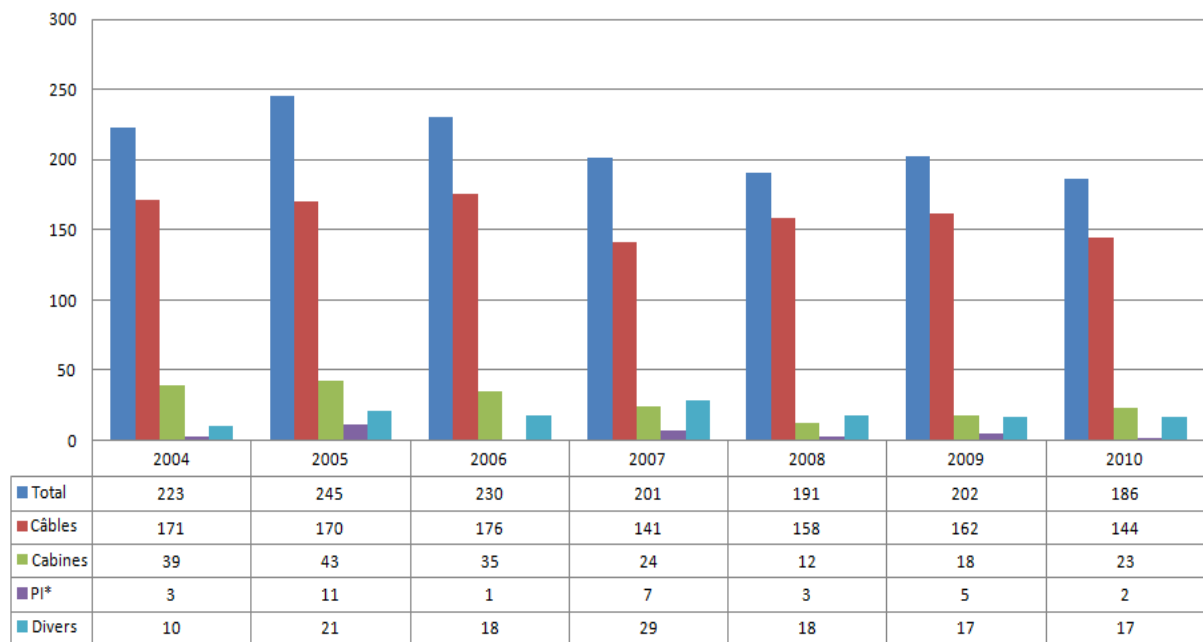


Figure 1: Nombre d'interruptions causées par des défauts HT et leur répartition suivant la cause de ces défauts. (* : point d'interconnexion du réseau HT)

La figure 1 montre aussi la répartition de ces interruptions suivant l'origine des défauts enregistrés sur le réseau HT. Les chiffres indiqués montrent que depuis 2004, la plupart des interruptions trouvent leur origine dans un défaut de câble. Toutefois, il est à noter que ces défauts tiennent aussi compte des ruptures de câbles dues à des tiers ou à des circonstances atmosphériques.

La figure 2 illustre cette répartition pour l'année 2010.

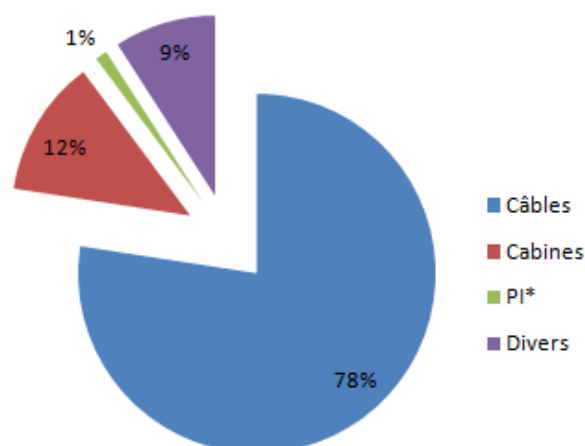


Figure 2: répartition des interruptions par origine des défauts HT en 2010

En effet, pour l'année 2010, les défauts de câbles sont à l'origine de 78% des interruptions enregistrées sur le réseau HT. Les interruptions dues à des défauts dans les cabines HT appartenant à SIBELGA ou aux utilisateurs HT occupent la deuxième place avec 12 % du total des interruptions. L'augmentation constatée sur ces défauts concerne les cabines appartenant aux utilisateurs HT qui ont enregistré 13 interruptions contre 8 en 2009. Les interruptions dues à des défauts dans les points d'interconnexion trouvent leurs origines dans le réseau de transport régional.

- **Indisponibilité du réseau HT :**

Pour le réseau HT, SIBELGA a fixé comme objectif de maintenir l'indisponibilité des cabines raccordées au réseau à moins de 20 minutes, ce qui semble être le cas depuis 2007 avec une nette diminution en 2010 comme le montre la figure 3 ci-dessous.



Figure 3: Indisponibilité des cabines de transformation HT/BT

Comme expliqué précédemment, ces valeurs tiennent aussi compte des interruptions dues aux incidents survenus sur le réseau de transport régional qui ont causé une indisponibilité de 2 minutes et 17 secondes au total. L'indisponibilité due uniquement aux interruptions causées par des incidents du réseau de distribution de SIBELGA s'élève donc à 15 minutes et 6 secondes.

Pour améliorer ces résultats, SIBELGA continue d'équiper ses cabines d'une télécommande des interrupteurs de bouclage pour les rendre commandables à distance. La figure 4, montre l'impact positif de la motorisation des cabines sur ces indicateurs. En 2010, le nombre des cabines motorisées s'élève à 615. Toutefois, SIBELGA se fixe comme objectif d'automatiser un millier de cabines pour atteindre en moyenne une cabine motorisée sur quatre. Cet objectif devrait lui permettre de ramener l'indisponibilité globale à moins de 15 minutes.

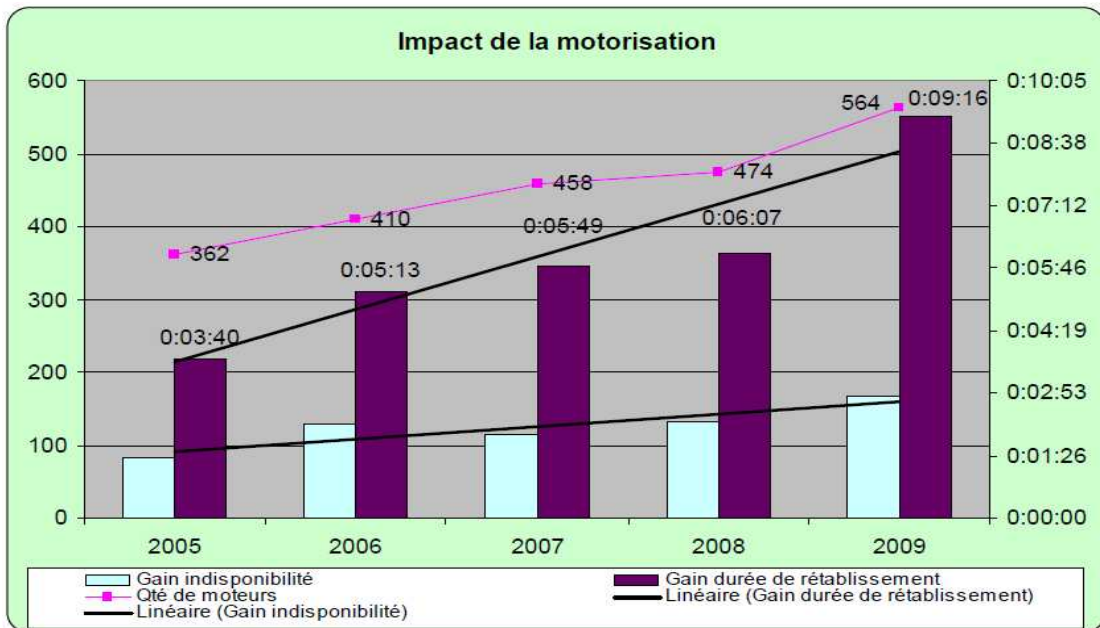


Figure 4: impact de la motorisation sur les indicateurs de qualité du réseau

- **Durée de rétablissement après un incident :**

La figure 5 illustre la durée moyenne annuelle d'une interruption sur le réseau HT de SIBELGA.

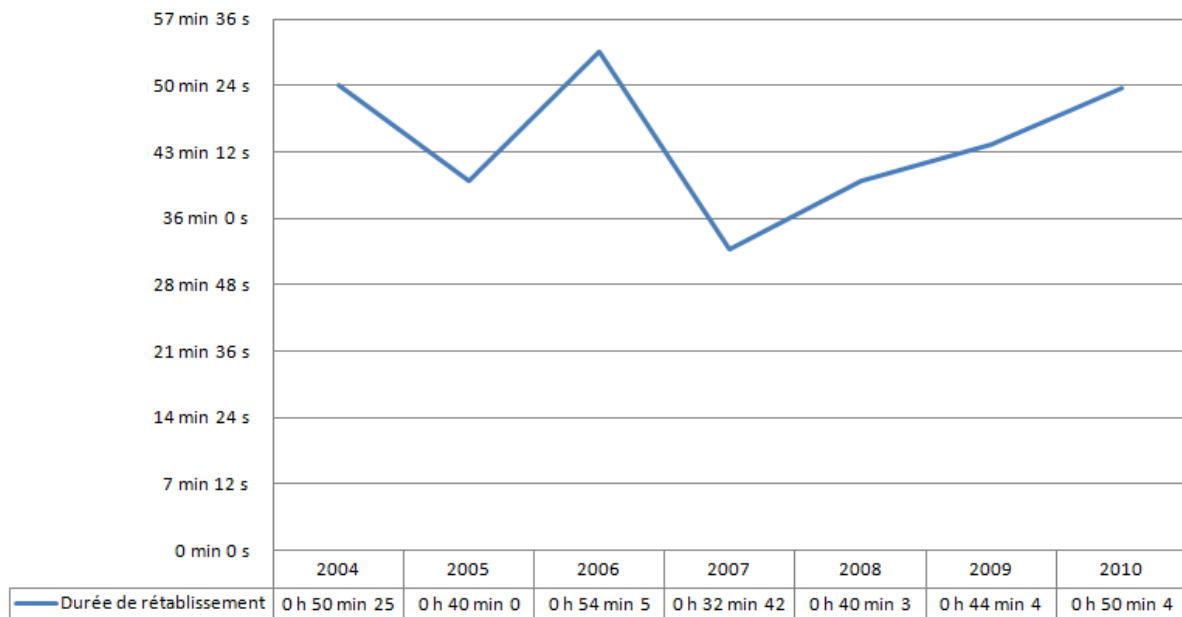


Figure 5: durée de rétablissement des cabines de transformation HT/BT

La valeur obtenue pour l'année 2010, donne une durée de 50 minutes et 4 secondes en augmentation par rapport à la valeur enregistrée en 2009. Cette valeur est amplifiée par la diminution du nombre d'interruptions enregistrées en 2010 par rapport à l'année de 2009 (voir la figure 1 de cet avis).

- **Fréquence des interruptions:**

La fréquence des interruptions enregistrées sur le réseau HT de SIBELGA a diminué par rapport à l'année de 2009. Comme expliqué précédemment, cette diminution s'explique, en partie, par la diminution du nombre d'incidents survenus sur le réseau de transport régional. En effet, ce type d'incident impacte à chaque fois un grand nombre de cabines raccordées au réseau HT de SIBELGA.

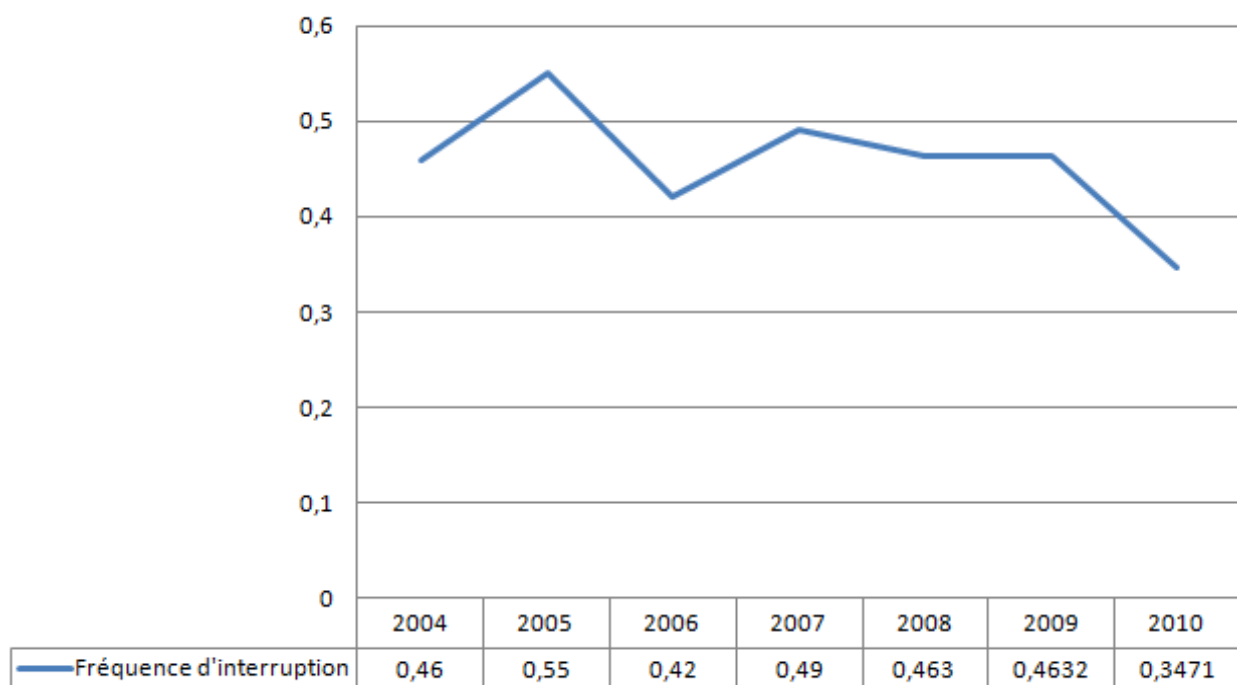


Figure 6: fréquence des interruptions des cabines de transformation HT/BT

3.3.2 Indicateurs de continuité d'alimentation pour le réseau BT

Les indicateurs de continuité d'alimentation pour le réseau BT concernent le nombre de défaut BT, la durée de rétablissement moyenne par incident et le taux maximal d'interruptions pour les pannes de longues durées (plus de 6 heures). Ces pannes correspondent à des situations difficiles (défauts multiples, accessibilité aux câbles problématiques, difficultés environnementales,...). Ces indicateurs sont mesurés systématiquement depuis l'année 2007 en raison de la mise en service par SIBELGA d'une application informatique spécifique.

La figure 7 montre que depuis l'année 2008, le nombre de défauts et d'interventions sur le réseau BT augmente progressivement.

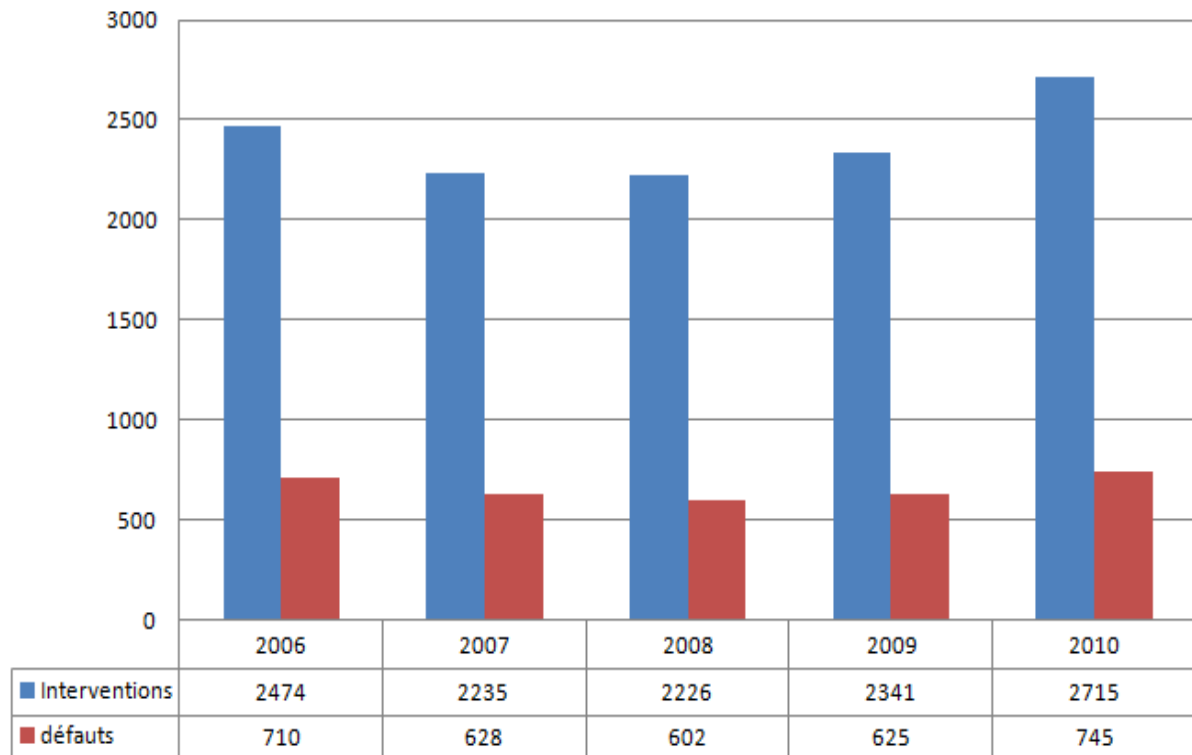


Figure 7: nombre de défauts enregistrés sur le réseau BT

Toutefois, 93.5% des pannes ont été complètement rétablies après une durée inférieure ou égale à 6 heures.

Pour ce qui concerne la durée de rétablissement moyenne par incident BT, l'objectif interne de SIBELGA est de la maintenir dans un intervalle de 150 à 170 minutes. En 2010, le résultat obtenu a été de 161 minutes, ce qui représente une augmentation de 11 minutes par rapport à l'année de 2009.

3.3.3 Indicateurs de la qualité de la tension

Comme mentionnée précédemment, l'évaluation de la qualité de la tension fournie par SIBELGA est réalisée par le nombre de demandes d'information ou de plaintes reçues des utilisateurs du réseau.

La figure 8 illustre le nombre de plaintes ou de demandes d'information, reçues par SIBELGA, relatives aux anomalies de la tension d'alimentation (creux, coupures brèves, harmoniques,...etc.).

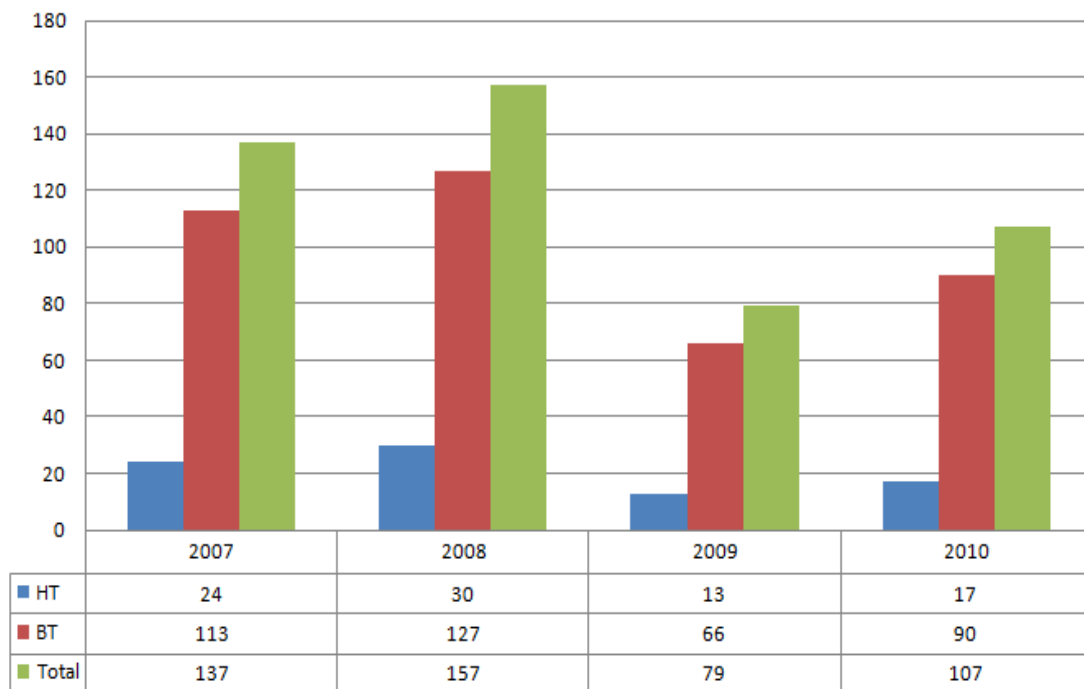


Figure 8: nombre de plaintes relatives à la qualité de la tension

Il en ressort qu'en 2010, le nombre total de ces plaintes a augmenté aussi bien pour les utilisateurs du réseau HT que pour les utilisateurs du réseau BT. Toutefois, ce nombre de plaintes reste inférieur à celui réalisé en 2007 et en 2008. Il est donc important d'observer l'évolution de ce nombre dans les prochaines années pour confirmer la tendance à l'augmentation entamée en 2009.

La répartition de ces plaintes par type d'anomalies est illustrée par la figure 9 ci-après. En effet, ces plaintes ont particulièrement concerné la modification de la tension fournie même si le phénomène de flickering a enregistré une nette augmentation avec 15 plaintes justifiées en 2010. Les causes de ces phénomènes ont été identifiées et SIBELGA a entrepris les actions nécessaires pour y remédier.

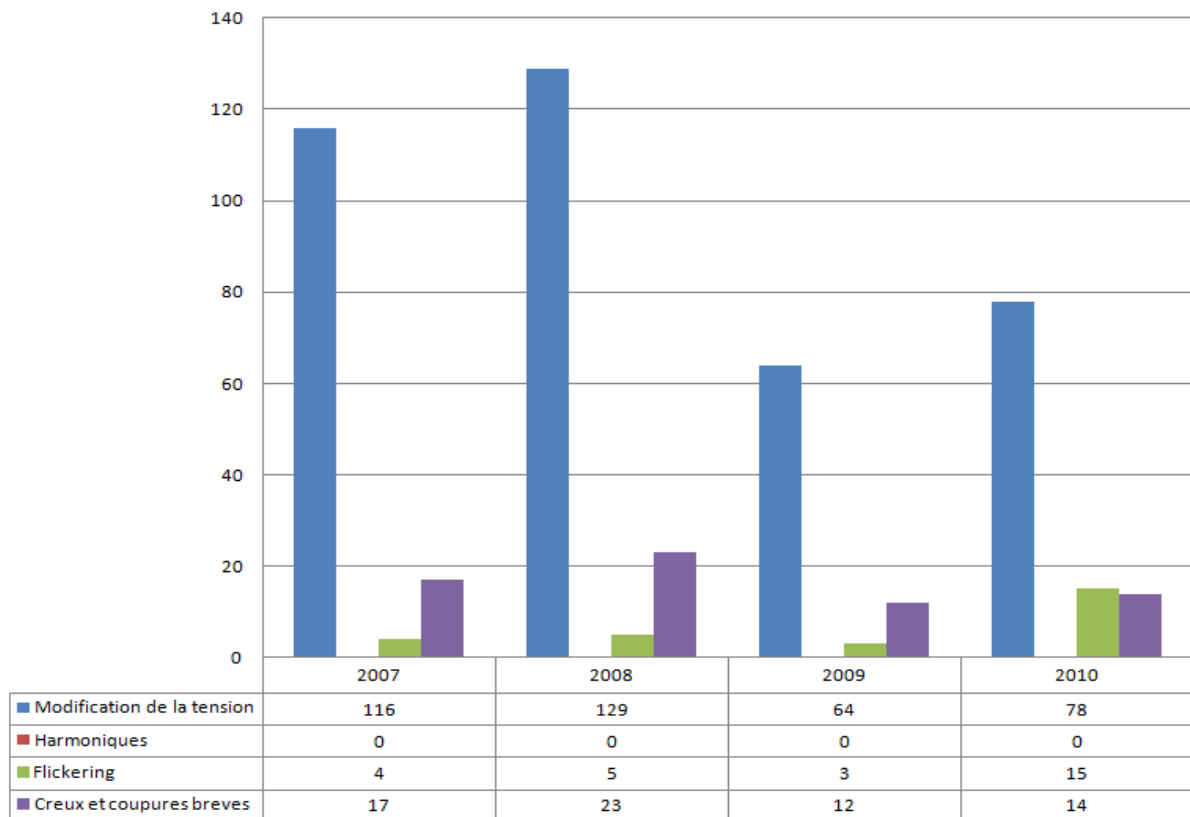


Figure 9: répartition des plaintes justifiées par type de perturbation

3.3.4 Indicateurs de prestations de service

Le tableau 3 donne un récapitulatif du nombre de plaintes des utilisateurs relatives au non respect des délais légaux mais aussi pour d'autres raisons qui ne relèvent pas de l'application du règlement technique (facturation, index, primes, travaux, etc.) et dont une partie concerne aussi les problèmes liés à l'alimentation en gaz.

Tableau 3: plaintes relatives à la qualité des services

Indicateur		2009	2010
Plaintes relatives au non respect des délais légaux	Reçues	54	118
	Justifiées	17	59
Autres plaintes (elec et gaz) ³		1227	1312

³ Il s'agit des plaintes qui ne relèvent pas du non respect des délais légaux (facturation, index, primes, travaux, etc.) et qui concernent aussi l'alimentation en gaz.

Ce tableau montre une augmentation du nombre de plaintes par rapport à l'année de 2009 mais il est très tôt de tirer les conclusions sur cette tendance. L'évolution de ces données sera donc particulièrement observée dans les prochaines années.

3.3.5 Pertes sur le réseau du GRD

L'indicateur des pertes annuelles sur le réseau de distribution bruxellois, même s'il ne peut refléter seul la qualité de l'alimentation, donne un aperçu de la « santé » du réseau électrique et de ce point de vue peut être considéré comme un indicateur de qualité.

Par ailleurs, ces pertes peuvent être définies comme la différence entre, d'une part, l'électricité injectée par les autres réseaux raccordés à celui de SIBELGA et les productions décentralisées (les installations de cogénération appartenant à SIBELGA) et, d'autre part, les valeurs mesurées à tous les points de prélèvement du réseau. Pour l'année 2010, l'estimation des pertes sur le réseau de distribution s'élève à 3.08% de l'énergie distribuée (voir Tableau I de cet avis) en augmentation par rapport à l'année 2009 où il a été enregistré une perte technique de l'ordre de 2.30%.

4 Conclusions

Sur la base de l'article 12, §4 de l'ordonnance électricité et en tenant compte du modèle de rapport de qualité des services, établi par BRUGEL pour le gestionnaire du réseau de distribution, BRUGEL a procédé à l'analyse du rapport de SIBELGA sur la qualité de ses services durant l'année 2010.

Les principaux éléments analysés sont les suivants :

- **Le respect du modèle de rapport de BRUGEL :**

L'examen du rapport de SIBELGA sur la qualité de ses services a montré que les données des indicateurs de qualité reçues sont structurées suivant le canevas du modèle de rapport établi par BRUGEL. A la demande de BRUGEL, exprimée dans son avis 20100723-96, SIBELGA a introduit dans son rapport des commentaires sur les résultats obtenus en termes de qualité d'alimentation et de prestations de services offerts aux utilisateurs de son réseau de distribution. Suite à une demande de BRUGEL, formulée lors d'une réunion préparatoire à l'établissement de cet avis, SIBELGA a fourni des données relatives aux indicateurs de qualité d'alimentation pour son réseau BT. Il serait donc préférable, pour les prochains rapports, d'annexer ces données aux tableaux des indicateurs utilisés pour le réseau HT.

- **La qualité de la continuité de l'alimentation électrique :**

Pour alimenter l'ensemble des utilisateurs de son réseau de distribution, SIBELGA s'est fixé plusieurs valeurs cibles à ne pas atteindre pour les indicateurs utilisés suivant les niveaux BT et HT de son réseau. Ainsi, pour le réseau HT, SIBELGA veille à maintenir l'indisponibilité globale des cabines HT en dessous de 20 minutes. Les valeurs enregistrées en 2010 confirment la réalisation de cet objectif avec une indisponibilité globale de 17 minutes et 23 secondes. L'objectif fixé pour son réseau BT consiste à maintenir une durée de rétablissement moyenne par incident dans un intervalle de 150 à 170 minutes. En 2010, la valeur obtenue est située à 161 minutes ce

qui confirme la réalisation de cet objectif même si cette durée a enregistré une augmentation de 11 minutes par rapport à l'année 2009. Enfin, l'année 2010 a enregistré un taux de rétablissement de pannes BT, après une durée inférieure ou égale à 6 heures, de 93.5% ce qui le situe très proche de la valeur cible de SIBELGA qui s'élève à 94%.

- **La qualité de la tension fournie :**

La qualité de la tension fournie est évaluée par le nombre de plaintes ou de demandes d'information reçues des utilisateurs du réseau de distribution. En 2010, le nombre de plaintes reçues s'élève à 107 en légère augmentation par rapport à l'année 2009 (107 contre 79) mais reste inférieure aux valeurs obtenues en 2007 ou en 2008. Cette augmentation a particulièrement concerné les problèmes de flickering qui ont enregistré 15 plaintes justifiées. SIBELGA confirme l'identification des causes de ces anomalies et des actions ont été prises pour y remédier.

- **La qualité des prestations de services :**

Conformément au canevas du modèle de rapport de qualité des services, établi par BRUGEL, le rapport de SIBELGA fait également état des indicateurs de qualité relatifs aux prestations de services offerts aux utilisateurs du réseau de distribution. En 2010, une augmentation du nombre de plaintes justifiées relatives au non respect des délais légaux est constatée par rapport aux données de 2009 (59 contre 17) même si ces valeurs restent faibles par rapport au nombre d'utilisateurs raccordés au réseau de distribution (615.351 au total).

* *

*