

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

AVIS (BRUGEL-AVIS-20120827-144)

**relatif au rapport du gestionnaire de réseau SIBELGA sur les
pratiques non-discriminatoires à l'égard des fournisseurs
pour l'année 2010 et 2011**

**Etabli en application de l'article 24bis, 7° de l'ordonnance du 19
juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en
Région de Bruxelles-Capitale.**

**et de l'article 18bis, 4° de l'ordonnance « gaz » du 1^{er} avril 2004
relative à l'organisation du marché du en Région de Bruxelles-
Capitale.**

7 septembre 2012

Table des matières

1	Base légale.....	3
2	Introduction.....	3
3	Analyse et développement.....	3
3.1	Généralités	3
3.2	Mesures prises pour assurer le traitement non-discriminatoire des fournisseurs	3
3.2.1	<i>Respect des dispositions réglementaires.....</i>	3
3.2.2	<i>Collaboration entre le gestionnaire de réseau de distribution et les fournisseurs.....</i>	4
3.2.3	<i>Contrat d'accès au réseau</i>	5
3.2.4	<i>Marché public d'achat d'énergie.....</i>	6
4	Conclusions.....	7

I Base légale

Le présent avis est établi en exécution de l'article 24bis, 7° de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci –après « ordonnance électricité ») et de l'article 18bis, 4° de l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz (ci-après « ordonnance gaz »). Ces articles prévoient que « le gestionnaire du réseau de distribution (SIBELGA) remet chaque année un rapport relatif au programme des engagements par lesquels le gestionnaire du réseau de distribution garantit l'exclusion de toute pratique discriminatoire. BRUGEL communique ce rapport et son avis au Gouvernement et le publie. »

Le présent document répond à cette obligation.

2 Introduction

Le présent avis porte sur le rapport transmis par SIBELGA le 4 mai 2012 relatifs aux années 2010 et 2011.

3 Analyse et développement

3.1 Généralités

Le rapport relatif au programme des engagements par lesquels le gestionnaire de réseau SIBELGA garantit l'exclusion de toute pratique discriminatoire est repris parmi les missions de service public de SIBELGA.

Aussi, pour les prochaines versions de ce rapport, BRUGEL accepte de les intégrer au rapport que SIBELGA remet pour le 31 mars de chaque année, sur l'exécution de service public au cours de l'année précédente.

3.2 Mesures prises pour assurer le traitement non-discriminatoire des fournisseurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale

3.2.1 Respect des dispositions réglementaires

SIBELGA répond à l'ensemble des exigences prévues dans la législation bruxelloise :

- 1) Les personnes disposant d'une autorisation de fourniture en Belgique (ou société mère ou fille liée)¹ :

¹ Article 8 §1 de l'ordonnance électricité et Article 6 §1 de l'ordonnance gaz

- a) ne peuvent être représentées, ensemble ou individuellement, aux organes de gestion de SIBELGA par des administrateurs exerçant ensemble plus d'un tiers du nombre total des mandats.
- b) Ne peuvent exercer, ensemble ou individuellement, dans les organes de contrôle ou de gestion, un droit de veto ou un blocage sur une décision relative aux missions de SIBELGA.

SIBELGA est conforme à ces deux points.

- 2) Les activités liées à l'accès aux réseaux, au comptage ainsi qu'aux relations avec les détenteurs d'accès et les utilisateurs du réseau de distribution, en ce compris le système d'information y afférent ne peuvent être confiée aux personnes titulaires d'une autorisation de fourniture (ou une société mère ou fille).

En outre, le gestionnaire assure les relations avec les régulateurs et les pouvoirs publics ainsi que la tenue de sa comptabilité, la gestion de ses comptes bancaires et de son financement en totale indépendance à l'égard des fournisseurs (et société mère ou fille)².

SIBELGA est conforme à ces deux points.

3.2.2 Collaboration entre le gestionnaire de réseau de distribution et les fournisseurs

- 1) SIBELGA organise régulièrement des réunions plénières « fournisseurs ». L'ensemble des fournisseurs actifs en région de Bruxelles-Capitale et BRUGEL sont systématiquement invités.

BRUGEL est favorable à l'organisation de ces réunions et encourage Sibelga, dans son rôle de facilitateur de marché, à développer celles-ci en fonction de l'actualité.

- 2) Par ailleurs, des réunions de travail sont organisées entre SIBELGA et tout fournisseur qui en fait la demande. Leurs nombres s'élevaient respectivement à 24 en 2010 et 20 en 2011,

BRUGEL ne voit aucun inconvénient à ce que des réunions bilatérales s'organisent à l'initiative des fournisseurs. Toutefois, dans le cadre de ce rapport sur les pratiques non discriminatoire, BRUGEL demande que l'ordre du jour et les faits principaux de ses réunions lui soient transmis.

- 3) SIBELGA informe dans son rapport que toute modification d'organisation, de procédure et information utiles est notifiée à l'ensemble des fournisseurs de manière transparente par le biais de courriers électroniques.

BRUGEL souhaite qu'une copie des courriers électroniques envoyés aux fournisseurs lui soit systématiquement transmise. BRUGEL communiquera les coordonnées de la personne à ajouter à la liste de diffusion.

² Art.9 §1 1° et 4° de l'ordonnance électricité et Art 7 §1 1°,§2 4° de l'ordonnance gaz

- 4) En 2010, le service Access & Transit³ de SIBELGA a mené une enquête de satisfaction auprès de l'ensemble des fournisseurs actifs en de Bruxelles-Capitale.

Les résultats de cette enquête ont été présentés à BRUGEL en mai 2011.

Les résultats démontrent globalement, une très grande satisfaction des prestations fournies tant des points de vue de l'accessibilité aux services et à la connaissance opérationnelle des agents de SIBELGA qu'au niveau de la réactivité.

La même enquête a été renouvelée en 2011. Les résultats de cette enquête confirment de manière générale les résultats de 2010.

3.2.3 Contrat d'accès au réseau

Les contrats d'accès aux réseaux sont décrits dans les ordonnances électricité et gaz et dans les règlements techniques pour la gestion des réseaux de distribution.

1) Critères de solvabilité et garanties financières

Une condition nécessaire pour qu'un contrat d'accès⁴ au réseau de distribution d'électricité ou de gaz entre en vigueur est de satisfaire à certains critères de solvabilité et de garanties financières (annexe 2 du contrat d'accès électricité ou gaz). SIBELGA vérifie annuellement que les titulaires d'accès satisfont toujours à ces critères.

Dans le cadre de cet exercice, les fournisseurs doivent satisfaire à différents ratios financiers. Brugel souhaiterait à travers ce rapport annuel être informé de ces ratios ainsi que les valeurs seuils attendues.

2) Liste des contrats d'accès au réseau

Pour fournir de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, tout fournisseur doit être titulaire d'une licence de fourniture octroyée par le gouvernement bruxellois. Pour avoir accès au réseau, un contrat d'accès doit être conclu entre SIBELGA et le fournisseur.

Les fusions, acquisitions ou autres changements de noms de titulaires de licence de fourniture sont relativement fréquents.

Aussi pour éviter toute confusion ou tout problème de responsabilité éventuelle, BRUGEL préconise d'ajouter dans le tableau transmis par SIBELGA le numéro d'entreprise du fournisseur signataire du contrat d'accès.

³ Access & Transit (A&T) est le gestionnaire des relations contractuelles entre le GRD, le fournisseur, le responsable d'équilibre et l'utilisateur du réseau de distribution pour tous les points d'accès sur le réseau de Sibelga

⁴ Un modèle de contrat d'accès au réseau de distribution électricité ou gaz est repris en annexe 3 des règlements techniques.

Dans ce même tableau, il serait souhaitable d'ajouter pour chaque code GLN des fournisseurs le nom exact sous lequel il est repris dans le registre d'accès de SIBELGA. Cette information est importante pour BRUGEL dans le cadre de la gestion de sa base de données reprenant les informations fournies cadre du reporting mensuel de SIBELGA.

- 3) Comme le prévoit les règlements techniques électricité et gaz, SIBELGA a effectivement mis à disposition des fournisseurs en 2010 et 2011, sous format électronique, une liste comprenant les données les plus récentes permettant notamment de rechercher les codes EAN correspondant aux points d'accès de leur portefeuille de clients.

3.2.4 Marché public d'achat d'énergie

Le gestionnaire du réseau de distribution ne peut s'engager dans des activités de production ni de fourniture d'électricité et de production, importation, de vente ou de fourniture de gaz si ce n'est pour couvrir ses besoins propres, compenser les pertes et remplir les missions et obligations de service public visées par les ordonnances électricité et gaz. Tout achat complémentaire d'énergie se fait selon des procédures transparentes et non discriminatoires⁵.

SIBELGA à l'obligation de respecter les procédures de marché public pour couvrir ses besoins nécessaires d'électricité et de gaz dans le cadre de ses activités.

L'approvisionnement en électricité a été organisé pour la période 2009-2011 par un marché public décomposé en 4 lots :

- Couverture d'une partie des pertes de réseau SIBELGA
- Alimentation des installations d'éclairage public communal
- Alimentation des clients protégés
- Couvertures des besoins propres (bâtiment, protection cathodique,...)

Pour le gaz, deux marchés distincts ont été attribués pour les années 2010 et 2011. Ces marchés étaient divisés en 3 lots :

- L'alimentation des installations de cogénération de SIBELGA
- L'alimentation des clients protégés
- Couverture des besoins propres

Dans son rapport, SIBELGA reprend les résultats d'attribution pour chaque lot ainsi que la valeur global de chaque marché.

Ces données ne permettent cependant pas à BRUGEL de vérifier que les prix unitaires pratiqués pour l'ensemble des lots, en particulier ceux relatifs à l'approvisionnement de l'éclairage public et aux clients protégés, sont conformes au prix du marché.

Dans un souci de transparence et afin de permettre à BRUGEL de procéder à cette vérification, BRUGEL souhaite recevoir de SIBELGA les prix qui sont d'application pour les différents lots des marchés susmentionnés. BRUGEL précise que ces informations seront

⁵ Article 8 §4 de l'ordonnance électricité et Article 5 §2 de l'ordonnance gaz

traitées en toute confidentialité. Ces données devront être transmises sur un fichier annexe à l'attention unique du régulateur.

Par ailleurs, afin d'être en mesure d'affirmer qu'aucun élément discriminatoire n'est repris dans les marchés de fourniture d'électricité et de gaz, BRUGEL souhaite pouvoir disposer des différentes clauses techniques de ces marchés.

4 Conclusions

Le gestionnaire de réseau SIBELGA a démontré les engagements par lesquels il garantit l'exclusion de toute pratique discriminatoire envers les fournisseurs d'énergie en Région de Bruxelles-Capitale.

Dans cet avis, BRUGEL a émis plusieurs pistes d'amélioration à considérer pour le prochain exercice. Sauf disposition contraire dans le texte ci-dessus, ces remarques sont d'application dès publication officielle de cet avis.

Annexe : Rapport sur les pratiques non-discriminatoires à l'égard des fournisseurs – 2010-2011

Direction générale



tél. 02/549 44 82 – fax 02/549 42 47

e-mail : raphael.lefere@sibelga.be

Quai des Usines 16 – 1000 Bruxelles

BRUGEL
Madame Marie-Pierre FAUCONNIER
Présidente du Conseil d'administration
Monsieur Pascal MISSELYN
Administrateur - Coordinateur du service
Avenue des Arts 46
B – 1000 BRUXELLES

Bruxelles, le 04 mai 2012.

Madame Fauconnier,
Monsieur Misselyn,

**Objet : Rapport sur les pratiques non-discriminatoires à l'égard des fournisseurs
Années 2010 et 2011**

Vous trouverez en annexe, en version française, le rapport visé aux articles 24bis 7° de l'ordonnance électricité et 18bis 4° de l'ordonnance gaz. La version néerlandaise vous sera adressée très prochainement.

Ce rapport concerne les années 2010 et 2011.

Son contenu tient compte des remarques formulées précédemment par les services de Brugel.

Nous vous prions d'agréer, Madame Fauconnier, Monsieur Misselyn, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "R. Lefere".

Raphaël LEFERE
Secrétaire général

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Luc Hujoel".

Luc HUJOEL
Directeur général

**Rapport relatif au programme des engagements par lesquels Sibelga
garantit l'exclusion de toute pratique discriminatoire
*Années 2010 et 2011***

I. Introduction

1.1. Le présent rapport porte sur les années 2010 et 2011. Il est établi en exécution de l'article 24bis, 7° de l'ordonnance « électricité » du 19 juillet 2001 et de l'article 18bis, 4° de l'ordonnance « gaz » du 1^{er} avril 2004, qui prévoient que le gestionnaire du réseau de distribution (GRD) remette chaque année à Brugel « *un rapport relatif au programme des engagements par lesquels le gestionnaire du réseau de distribution garantit l'exclusion de toute pratique discriminatoire. Brugel communique ce rapport et son avis au Gouvernement et le publie* ».

1.2. La transmission de ce rapport est reprise parmi les missions de service public de Sibelga.

Pour l'avenir, il s'agira de déterminer si, de ce fait, il est attendu de Sibelga que soit ajoutée, dans son programme de missions de service, une section relative à ce point ou si le présent rapport doit être intégré ou annexé au rapport que le GRD doit remettre avant le 31 mars de chaque année sur l'exécution de ses missions de service public au cours de l'année précédente.

Sibelga recommande, en concertation avec Brugel, la seconde option. En effet, l'ajout d'une telle section dans le programme de missions de service public présenterait peu d'intérêt dans la mesure où, d'une part, Sibelga ne voit pas quel contenu programmatique différent elle pourrait y donner d'une année à l'autre et, d'autre part, aucun budget n'y est associé.

Ceci devrait toutefois être confirmé.

II. Les mesures prises pour assurer le traitement non-discriminatoire des fournisseurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale

2.1. Contexte général

En Région de Bruxelles-Capitale, le traitement non-discriminatoire des fournisseurs résulte au premier chef des dispositions légales et réglementaires organisant les marchés de l'électricité et du gaz.

Tout d'abord, les ordonnances interdisent que le GRD délègue à un fournisseur (ou une société mère ou fille liée) les activités d'accès au réseau et de comptage, les relations avec les détenteurs d'accès et les utilisateurs du réseau, les relations avec les autorités et les régulateurs, la gestion de son système d'information, la gestion de sa comptabilité et de son financement¹.

Sibelga est allée au-delà de ces exigences puisqu'elle a confié depuis plusieurs années l'exploitation de l'ensemble de ses activités aux sociétés BNO et Metrix, sociétés qu'elle détient à 100%, à l'exclusion de tout fournisseur.

Ensuite, un fournisseur (ou une société mère ou fille liée) :

1° ne peut être représenté, ensemble ou individuellement, aux organes de gestion du GRD par des administrateurs exerçant ensemble plus d'un tiers du nombre total de mandats à conférer;

2° ne peut exercer, ensemble ou individuellement, dans les organes de contrôle ou de gestion, un droit de veto ou un blocage sur une décision relative aux missions du GRD².

Outre qu'ils sont conformes à ces prescrits, les statuts de Sibelga prévoient le retrait complet de la société Electrabel -qui détient 30% des parts A2 de Sibelga- au 31 décembre 2012.

Enfin, l'accès des fournisseurs au réseau n'est pas négocié mais est de type « réglementé » :

1) Les conditions d'accès aux réseaux sont décrites de manière transparente dans les ordonnances précitées, les règlements techniques³ et les contrats d'accès-type annexés à ceux-ci.

2) Les processus de marché sont décrits dans le MIG⁴ applicable en Région de Bruxelles-Capitale (élaboré après concertation avec les fournisseurs) et publiés sur le site www.umix.info.

¹ Article 9 de l'ordonnance électricité et article 7 de l'ordonnance gaz

² Article 8 de l'ordonnance électricité et article 6 de l'ordonnance gaz

³ Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci et règlement technique pour la gestion du réseau de distribution de gaz en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci.

⁴ Message Implementation Guide : manuel décrivant les règles, les procédures et le protocole de communication suivis pour l'échange, entre le GRD et les fournisseurs, des informations techniques et commerciales relatives aux points d'accès.

2.2. Réunions plénières

Sibelga organise régulièrement des réunions plénières « fournisseurs ». Lors de ces réunions, auxquelles tous les fournisseurs sont systématiquement invités⁵, Sibelga informe de changements d'organisation ou de process (liés ou non à une modification du cadre légal/réglementaire), précise les modalités d'application de la tarification, etc.

Ainsi, en 2010, une réunion plénière a eu lieu le 29 octobre.

L'ordre du jour de cette réunion était le suivant :

1. Réorganisation Département Gestion de l'Accès aux Réseaux
2. Service Meter to Cash : état de la situation
3. Service Access & Transit : précisions diverses et enquête de satisfaction
4. Facturation des tarifs de distribution
5. Points d'accès sans compteur
6. End of Contract résidentiel
7. Canaux de communication : rappels
8. Certificats verts
9. Divers

En 2011, une réunion plénière s'est tenue le 10 octobre.

L'ordre du jour de cette réunion était le suivant :

1. Nouvelles Ordonnances Electricité & Gaz naturel – impacts
2. Service Meter to Cash : stand van zaken
3. Service Access & Transit : résultats enquête de satisfaction
4. Facturation des prestations d'accès – rappels et précisions
5. Nouvel Arrêté certificats verts
6. Business Case Smart Metering
7. Canaux de communication : rappels
8. Divers

Chaque réunion de ce type fait l'objet d'un support écrit envoyé aux fournisseurs et à Brugel.

2.3. Réunions individuelles

Des réunions de travail en vis-à-vis peuvent être organisées avec tout fournisseur qui en fait la demande.

⁵ Brugel est également convié.

Nombre de réunions Sibelga-fournisseur en 2010 et 2011

	2010	2011
ECS	10	7
Belpower	1	
Octa +	1	
Luminus	2	3
Sibelga solar	2	
EDF Belgium	2	
Essent	3	1
Lampiris	3	5
Nuon		2
Reibel		1

A noter que du côté de Sibelga, ce sont toujours les mêmes personnes-ressources qui participent à ces réunions (Sibelga ne dispose pas d'un account manager dédié par fournisseur).

2.4. Mailings circulaires

Toute modification d'organisation, de procédure, information utile les concernant est notifiée à l'ensemble des fournisseurs de manière transparente et non discriminatoire, par le biais de « mailing » circulaires.

En 2010 et 2011, des mailings ont ainsi été adressés relativement à :

- tarifs d'utilisation aux réseaux d'électricité et de gaz
- facturation des demandes de « drop »⁶
- refacturation des coûts de transport et des surcharges y appliquées
- envoi des fichiers pour le prélèvement du droit « article 20septiesdecies » de l'ordonnance gaz
- rectification du facteau de correction climatique (KCF) impliquant une rectification des consommations mensuelles standard (EMV)
- canaux de communication
- inaccessibilité temporaire du service access & transit
- indisponibilité temporaire de la Clearing house

2.5. Extraits de « Snapshot » du registre d'accès

En vertu des règlements techniques⁷, Sibelga doit mettre semestriellement à disposition des fournisseurs, sous format électronique, une liste comprenant les données les plus récentes leur permettant de rechercher les codes EAN-GSRN correspondant aux points d'accès relevant de leur portefeuille

⁶ Un drop est une demande de coupure introduite par un fournisseur, faisant suite à la résiliation anticipée du contrat de fourniture conclu avec le client

⁷ Article 131 § 4 du règlement technique électricité et article 108 § 4 du règlement technique gaz.

En 2010, cette distribution à l'attention de tous les fournisseurs, sous forme de CD-Rom, a eu lieu le 19 janvier, le 5 mars (rectification du fichier erroné envoyé le 19 janvier) et le 12 juillet.

En 2011, ils ont été envoyés les 27 janvier et 19 août.

2.6. Enquête de satisfaction

Le Service Access & Transit de Sibelga -gestionnaire du registre d'accès et à ce titre interface des fournisseurs pour toute demande de scénario de marché introduite sur un point d'accès (fin de contrat, changement de client, changement de fournisseur, etc.) - a mené, en 2010, une enquête de satisfaction.

Tous les fournisseurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale ont été invités à participer à cette enquête.

Globalement, la qualité et la réactivité du Service Access & Transit de Sibelga est jugée très bonne.

Les résultats de cette enquête de satisfaction ont été présentés en mai 2011 à Brugel. L'enquête a été reconduite fin 2011.

Les résultats sont joints en annexe 1 au présent rapport.

2.7. Critères de solvabilité et garanties financières

En application des règlements techniques, le contrat d'accès devant être conclu pour accéder aux réseaux de distribution n'entre en vigueur qu'à la condition que le détenteur d'accès satisfasse à l'un des critères suivants pour garantir ses obligations financières à l'égard de Sibelga :

- Disposer d'un crédit rating officiel correspondant au moins à A3 selon la définition de Moody's
- Satisfaire à certains ratios financiers
- Fournir une « parent guarantee » inconditionnelle, à la première demande, émanant d'un actionnaire de référence du détenteur d'accès ou d'une filiale de cet actionnaire de référence
- Fournir une garantie bancaire inconditionnelle et à la première demande émise par une institution financière disposant d'un « credit rating » officiel minimum de A3 selon la définition de Moody's.
- Système de paiement préalable à la prestation du service

Pour chaque fournisseur actif en Région de Bruxelles-capitale, Sibelga vérifie annuellement (après publication des comptes à la Banque Nationale de Belgique), qu'il continue à satisfaire à l'un des critères ci-dessus. Le cas échéant, la constitution d'une garantie est exigée.

La liste des titulaires de contrats d'accès et des critères remplis par chacun d'eux est jointe en annexe 2. Les quelques détenteurs d'accès qui n'ont pas encore constitué de garantie sont des fournisseurs titulaires d'une licence et d'un contrat d'accès mais non encore actifs sur le marché bruxellois (aucun EAN en portefeuille).

2.8. Marchés publics d'achat d'énergie

Pour l'achat de l'électricité et du gaz nécessaires à ses activités, Sibelga passe des marchés avec procédure de publicité européenne, dans le cadre strict fixé par la loi du 24 décembre 1993 relative aux marchés publics et à certains marchés, de travaux, de fournitures et de services et ses arrêtés d'exécution.

Electricité :

Marché organisé pour la période 2009-2011, décomposé comme suit :

- couverture d'une partie des pertes de réseau de distribution de Sibelga (lot 1);
- alimentation des installations d'éclairage public communal (lot 2);
- alimentation des clients protégés (lot 3) ;
- couverture des besoins propres (bâtiments, protection cathodique,...) (lot 4).

Résultat de l'attribution :

Lot	Fournisseur
1	ELECTRABEL S.A.
2	ELECTRABEL S.A.
3	ELECTRABEL S.A.
4	ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS S.A.

Valeur globale du marché estimée sur 3 ans : environ € 50.000.000.

Gaz :

Un marché organisé pour 2010 et un second marché organisé pour 2011, tous deux décomposés comme suit :

- alimentation des installations de cogénération de Sibelga (lot 1);
- alimentation des clients protégés (lot 2);
- couverture des besoins propres (points d'accès de l'Intercommunale) (lot 3).

Résultat de l'attribution (identique pour 2010 et 2011) :

Lot	Fournisseur
1	DISTRIGAS S.A.
2	ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTION S.A.
3	DISTRIGAS S.A.

Valeur globale du marché estimée sur 1 an : environ € 15.500.000.

ANNEXE 1

1	Hoe beoordeelt u de telefonische bereikbaarheid van de dienst Access & Transit? Comment jugez-vous l'accessibilité téléphonique du service Access & Transit ?
---	--

		Parfait	Satisfaisant	Sans avis	Insatisfaisant	Inacceptable	
		Uitstekend	Voldoende	Zonder mening	Onvoldoende	Onaanvaardbaar	
2010	Totaal	6	16	1	0	0	23
	%	26%	70%	4%	0%	0%	

2011	Totaal	10	18	1	1	0	30
	%	33%	60%	3%	3%	0%	

2	Hoe beoordeelt u de bereikbaarheid per e-mail van de dienst Access & Transit? Comment jugez-vous l'accessibilité par e-mail du service Access & Transit ?
---	--

		Parfait	Satisfaisant	Sans avis	Insatisfaisant	Inacceptable	
		Uitstekend	Voldoende	Zonder mening	Onvoldoende	Onaanvaardbaar	
2010	Totaal	13	9	0	0	1	23
	%	57%	39%	0%	0%	4%	

2011	Totaal	14	14	1	1	0	30
	%	47%	47%	3%	3%	0%	

3	Hoe beoordeelt u de bereikbaarheid via fax van de dienst Access & Transit? Comment jugez-vous l'accessibilité par fax du service Access & Transit ?
---	--

		Parfait	Satisfaisant	Sans avis	Insatisfaisant	Inacceptable	
		Uitstekend	Voldoende	Zonder mening	Onvoldoende	Onaanvaardbaar	
2010	Totaal	0	3	20	0	0	23
	%	0%	13%	87%	0%	0%	

2011	Totaal	1	3	26	0	0	30
	%	3%	10%	87%	0%	0%	

4	Hoe beoordeelt u de luisterbereidheid van de eerstelijnsmedewerkers van de dienst Access & Transit? Comment jugez-vous l'écoute des collaborateurs de la 1 ^{ère} ligne du service Access & Transit ?
---	--

Parfait	Satisfaisant	Sans avis	Insatisfaisant	Inacceptable
---------	--------------	-----------	----------------	--------------

				avis			
		Uitstekend	Voldoende	Zonder mening	Onvoldoende	Onaanvaardbaar	
2010	Totaal	9	10	3	1	0	23
	%	39%	43%	13%	4%	0%	
2011	Totaal	6	18	3	3	0	30
	%	20%	60%	10%	10%	0%	

5 Hoe beoordeelt de luisterbereidheid van de tweedelijnsmedewerkers van de dienst Access & Transit ?
Comment jugez-vous l'écoute des collaborateurs de la 2ième ligne du service Access & Transit ?

		Parfait	Satisfaisant	Sans avis	Insatisfaisant	Inacceptable	
		Uitstekend	Voldoende	Zonder mening	Onvoldoende	Onaanvaardbaar	
2010	Totaal	9	8	5	0	1	23
	%	39%	35%	22%	0%	4%	
2011	Totaal	7	18	5	0	0	30
	%	23%	60%	17%	0%	0%	

6 Hoe beoordeelt u de reactietijd van de eerstelijnsmedewerkers bij uw telefonische oproepen naar de dienst Access & Transit ?
Comment jugez-vous le temps de réaction lors d'appels téléphoniques de la part des collaborateurs 1ière ligne du service Access & Transit ?

		Parfait	Satisfaisant	Sans avis	Insatisfaisant	Inacceptable	
		Uitstekend	Voldoende	Zonder mening	Onvoldoende	Onaanvaardbaar	
2010	Totaal	7	12	4	0	0	23
	%	30%	52%	17%	0%	0%	
2011	Totaal	8	19	1	2	0	30
	%	27%	63%	3%	7%	0%	

7 Hoe beoordeelt u de operationele kennis van de eerstelijnsmedewerkers van de dienst Access & Transit?
Comment jugez-vous la connaissance opérationnelle des collaborateurs 1ière ligne du service Access & Transit?

		Parfait	Satisfaisant	Sans avis	Insatisfaisant	Inacceptable	
		Uitstekend	Voldoende	Zonder mening	Onvoldoende	Onaanvaardbaar	
2010	Totaal	7	12	4	0	0	23
	%	30%	52%	17%	0%	0%	
2011	Totaal	6	19	1	4	0	30
	%	20%	63%	3%	13%	0%	

8 Hoe beoordeelt u de operationele kennis van de tweedelijnsmedewerkers van de dienst Access & Transit ?
Comment jugez-vous la connaissance opérationnelle des collaborateurs 2ième ligne du service A&T ?

		Parfait	Satisfaisant	Sans avis	Insatisfaisant	Inacceptable	
		Uitstekend	Voldoende	Zonder mening	Onvoldoende	Onaanvaardbaar	
2010	Totaal	9	8	5	1	0	23
	%	39%	35%	22%	4%	0%	

2011	Totaal	9	15	6	0	0	30
	%	30%	50%	20%	0%	0%	

9 Hoe beoordeelt u de antwoordtijd op uw vragen via e-mail die u naar de dienst Access & Transit richt ?
Comment jugez-vous le temps de réponse aux mails envoyés au service A & T ?

		Parfait	Satisfaisant	Sans avis	Insatisfaisant	Inacceptable	
		Uitstekend	Voldoende	Zonder mening	Onvoldoende	Onaanvaardbaar	
2010	Totaal	9	12	0	1	1	23
	%	39%	52%	0%	4%	4%	

2011	Totaal	11	17	1	1	0	30
	%	37%	57%	3%	3%	0%	

10 Hoe beoordeelt u de constructieve houding van de eerstelijnsmedewerkers van de dienst Access & Transit?
Comment jugez-vous l'attitude constructive des collaborateurs 1ième ligne du service A & T ?

		Parfait	Satisfaisant	Sans avis	Insatisfaisant	Inacceptable	
		Uitstekend	Voldoende	Zonder mening	Onvoldoende	Onaanvaardbaar	
2010	Totaal	7	10	3	3	0	23
	%	30%	43%	13%	13%	0%	

2011	Totaal	5	19	3	3	0	30
	%	17%	63%	10%	10%	0%	

11 Hoe beoordeelt u de constructieve houding van de tweedelijnsmedewerkers van de dienst Access & Transit ?
Comment jugez-vous l'attitude constructive des collaborateurs 2ième ligne du service A & T ?

		Parfait	Satisfaisant	Sans avis	Insatisfaisant	Inacceptable
		Uitstekend	Voldoende	Zonder mening	Onvoldoende	Onaanvaardbaar

2010	Totaal	9	8	5	0	1	23
	%	39%	35%	22%	0%	4%	

2011	Totaal	5	19	5	1	0	30
	%	17%	63%	17%	3%	0%	

12 **Wat vindt u van de openingsuren van de telefonische permanentie (ma tot vr 08 tot 17 u) van de dienst Access & Transit ?**
Que pensez-vous des heures d'ouvertures de l'accueil téléphonique Access & Transit ?

		Parfait	Satisfaisant	Sans avis	Insatisfaisant	Inacceptable	
		Uitstekend	Voldoende	Zonder mening	Onvoldoende	Onaanvaardbaar	
2010	Totaal	9	9	2	3	0	23
	%	39%	39%	9%	13%	0%	

2011	Totaal	11	15	4	0	0	30
	%	37%	50%	13%	0%	0%	

13 **Hoe beoordeelt u de relevantie van de geformuleerde antwoorden vanwege Access & Transit op de problemen die u aankaat ?**
Comment jugez-vous la pertinence des réponses apportées par Access & Transit aux problèmes que vous rencontrez ?

		Parfait	Satisfaisant	Sans avis	Insatisfaisant	Inacceptable	
		Uitstekend	Voldoende	Zonder mening	Onvoldoende	Onaanvaardbaar	
2010	Totaal	6	14	0	3	0	23
	%	26%	61%	0%	13%	0%	

2011	Totaal	12	15	1	2	0	30
	%	40%	50%	3%	7%	0%	

14 **Hoe beoordeelt u de dienstverlening van Access & Transit ten opzichte van de andere Distributienetbeheerders ?**
Comment jugez-vous le service rendu par Access & Transit par rapport aux autres gestionnaires de réseaux ?

		Beaucoup mieux	Mieux	Sans avis	Plus mauvais	Beaucoup plus mauvais	
		Veel beter	Beter	Zonder mening	Slechter	Veel slechter	
2010	Totaal	3	6	12	1	1	23
	%	13%	26%	52%	4%	4%	

2011	Totaal	2	14	12	2	0	30
	%	7%	47%	40%	7%	0%	

ANNEXE 2

Contrat d'accès au réseau				
Fournisseur	Electricité	Gaz naturel	Critère solvabilité	Remarques
<i>ALG Négoce</i>	NA	<i>Jul-04</i>	NA	<i>Plus actif sur le marché</i>
Distrigaz	NA	Jun-04	Ratios financiers	
ECS	May-04	May-04	Ratios financiers	
Electrabel	May-04	NA	Credit rating	
Elexys	Jun-11	NA	Parent guarantee	
Eneco International	Aug-06	Dec-09	Credit rating	
E.ON Belgium	Aug-04	NA	Parent guarantee	
Essent	May-04	May-04	Parent guarantee	
Gas Natural Europe	NA	Dec-11	Garantie bancaire	<i>En cours de constitution</i>
GDF	NA	May-04	Credit rating	
Lampiris	Oct-06	Oct-06	Ratios financiers	
NUON	Jul-04	Jul-04	Ratios financiers	
Octa +	Oct-09	Oct-09	Ratios financiers	
Belpower	Oct-07	NA	Garantie bancaire	
Scholt Energy Control	Aug-11	NA	Garantie bancaire	<i>En cours de constitution</i>
EDF Luminus	May-04	May-04	Ratios financiers	
<i>Trianel Energie</i>	Jun-05	NA	NA	<i>Pas actif sur le marché</i>