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

AVIS d'initiative

(BRUGEL-AVIS-20190711-283)

Relatif aux rapports du gestionnaire des réseaux de distribution d'électricité et du gaz pour l'année 2018

- **Sur la qualité des services ;**
- **Sur le régime d'indemnisation ;**
- **Sur les pratiques non-discriminatoires à l'égard des fournisseurs.**

Etabli en application de l'article 12, 24bis, 30bis et 32novies 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 10 et 18bis de l'ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale.

11 juillet 2019

Kunstlaan 46 avenue des Arts – B-1000 Bruxelles / Brussel
T: 02/563.02.00 – F: 02/563.02.13
info@brugel.brussels – www.brugel.brussels

Table des matières

1 Base légale 4
2 Introduction 5
3 Qualité de fourniture sur les réseaux de distribution d'électricité et de gaz 6
3.1 Qualité d'alimentation du réseau électrique 6
3.1.1 Structure des réseaux d'électricité 6
3.1.2 Evolution de la consommation sur le réseau de distribution d'électricité 7
3.1.3 Qualité d'alimentation du réseau de distribution d'électricité 9
3.2 Qualité d'alimentation du réseau de gaz 16
3.2.1 La structure du réseau de gaz 16
3.2.2 L'évolution de la consommation sur le réseau de gaz 17
3.2.3 Qualité d'alimentation du réseau de distribution de gaz 19
4 Qualité des prestations de services rendus aux utilisateurs du réseaux 22
4.1 Respect des délais 22
4.2 Satisfaction des utilisateurs du réseau 23
4.3 Informations délivrées aux utilisateurs du réseau 24
5 Gestion des indemnisations 26
6 Traitement non-discriminatoire des fournisseurs 29
6.1 Généralités 29
6.2 Remarque quant au contexte général des mesures prises 29
6.3 Remarques sur la tenue des réunions 29
6.4 Les mailings circulaires 30
6.5 Remarques sur l'enquête de satisfaction 30
6.6 Remarques sur les critères de solvabilité et garanties financières 31
6.7 Remarques sur les marchés publics d'achat d'énergie 31
6.8 Vente des certificats verts aux fournisseurs d'énergie 32
7 Mise en œuvre des services de flexibilité 33
7.1 L'évolution du cadre légal 33
7.2 L'élargissement du champ d'application de la fourniture de la flexibilité 33
7.3 Mise en œuvre d'un rapportage spécifique au marché de la flexibilité en RBC 35
8 Conclusions 36

Liste des illustrations

Figure 1: Principe de l'alimentation des consommateurs en RBC 6
Figure 2: Evolution de l'électricité distribuée 8
Figure 3: Evolution du nombre d'utilisateurs (points de fournitures actifs) d'électricité 8
Figure 4: Evolution de la pointe synchrone du réseau électrique de distribution 9
Figure 5: Evolution du nombre d'interruptions ventilées selon la cause de l'incident 10
Figure 6: Evolution de la fréquence d'interruption 13
Figure 7: Evolution de la fréquence d'interruption 13
Figure 8: Evolution de la durée moyenne d'interruption 13
Figure 9: Evolution de l'indisponibilité ventilée selon la cause de l'interruption 14
Figure 10: Représentation des SRA 16
Figure 11: Schéma d'approvisionnement en gaz de la RBC 17
Figure 12: Evolution du gaz distribué 18
Figure 13: Evolution du nombre d'utilisateurs (points de fournitures actifs) de gaz 18
Figure 14: Evolution des indicateurs d'indisponibilité 20
Figure 15: Evolution du nombre de signalements relatifs à des problèmes de qualité de fourniture de gaz 21
Figure 16: plaintes relatives aux respects des délais liés à des travaux sur le réseau d'électricité – année 2018 22
Figure 17: plaintes relatives aux respects des délais liés à des travaux sur le réseau de gaz – année 2018 23

1 Base légale

Dans le cadre de ses missions fixées par l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « ordonnance électricité »)[1], BRUGEL estime opportun de donner annuellement son avis sur les rapports communiqués par le gestionnaire des réseaux d'électricité et du gaz, SIBELGA, relatifs à la qualité de son service, au régime d'indemnisation et aux pratiques non-discriminatoires.

Pour ce qui concerne le rapport sur la qualité des services, l'article 12, § 4 de l'ordonnance électricité, dispose ce qui suit :

> *« § 4. Avant le 31 mars de chaque année, les gestionnaires de réseau transmettent à Brugel, chacun pour ce qui le concerne, un rapport dans lequel ils décrivent la qualité de leur service pendant l'année civile précédente.*
>
> *Ce rapport contient au moins les données suivantes :*
>
> *1° le nombre, la fréquence et la durée moyenne des interruptions de l'accès au réseau ;*
> *2° la nature des défaillances et la liste des interventions d'urgence ;*
> *3° le respect des critères de qualité relatifs à la forme d'onde de la tension, tels que décrits par la norme NBN EN 5016 ;*
> *4° les délais de traitement des réclamations et de gestions des appels de secours ;*
> *5°les délais de raccordement et de réparation.*
>
> *Les modalités de cette obligation peuvent être fixées par Brugel qui peut également imposer aux gestionnaires de réseau de lui transmettre leurs programmes d'entretien. »*

Sur base de cet article, BRUGEL a établi un modèle de rapport sur la qualité des services du gestionnaire du réseau de distribution (GRD) bruxellois (voir avis 20080821-64).

En outre, l'article 10 de l'ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « ordonnance gaz »), telle que modifiée par l'ordonnance du 20 juillet 2011, est rédigé comme suit :

> *« […]*
>
> *§ 4. Le gestionnaire du réseau envoie chaque année, avant le 31 mars, un rapport à Brugel dans lequel il décrit la qualité de ses prestations durant l'année calendrier écoulée. La forme et le contenu détaillé du rapport font l'objet d'une concertation entre le gestionnaire du réseau et Brugel qui peut également imposer au gestionnaire du réseau de lui transmettre son programme d'entretien.*

---

[1] *l'article 30bis, §2 1° et 2° de l'ordonnance électricité, inséré par l'article 56 de l'ordonnance du 14 décembre 2006 et modifiée par les articles 2 et 49 de l'ordonnance du 20 juillet 2011, stipule ceci : « § 2. Brugel 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.*
Brugel 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 ou donner des avis, relatifs au marché de l'électricité et du gaz ».

Ce rapport contient au moins les données suivantes :

1° le nombre de clients raccordés sur le réseau;
2° l'indisponibilité du réseau ainsi que les causes de celle-ci;
3° les problèmes rapportés en rapport avec la qualité ou la pression du gaz;
4° le nombre de plaintes reçues relatives au non-respect des termes du contrat de raccordement. ».

Pour ce qui concerne le rapport sur le régime d'indemnisation, l'article 32 novies, § 3 de l'ordonnance électricité, insérée par l'article 60 de l'ordonnance du 20 juillet 2011 apporte une nouvelle disposition relative aux demandes d'indemnisation réceptionnées durant l'année considérée par le rapport sur la qualité des services. Cet article stipule ce qui suit :

> « *§ 3. […] Avant le 15 mai de chaque année, les gestionnaires de réseau adressent à Brugel, un rapport faisant état du nombre de demandes d'indemnisation fondés sur les articles 32bis à 32quinquies réceptionnées au cours de l'année écoulée, ainsi que de la suite qui leur a été réservée, qu'ils joignent au rapport visé à l'article 12 § 4 de la présente ordonnance.»*

Pour ce qui concerne les pratiques non-discriminatoires, l'article 24bis, 7° de l'ordonnance électricité et l'article 18bis, 4° de l'ordonnance gaz, prévoient que « *le gestionnaire du réseau de distribution remette 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 aussi à cette obligation.

2 Introduction

Dans le cadre de ses obligations stipulées dans les ordonnances électricité et gaz, SIBELGA communique chaque année plusieurs rapports dans lesquels il décrit la qualité de ses prestations en tenant compte des indicateurs disponibles. Ces rapports concernent les principaux métiers et missions du GRD. Il s'agit, entre autres, d'assurer la qualité de fourniture selon les standards en vigueur, de répondre aux demandes d'indemnisations et aux plaintes des utilisateurs de réseaux de gaz et d'électricité et de garantir l'exclusion de toute pratique discriminatoire à l'égard des fournisseurs.

Sur la base de l'analyse de ces différents rapports, BRUGEL souhaite, par le présent avis d'initiative, donner une vue globale de la qualité des prestations fournies par le GRD aux utilisateurs des réseaux et aux acteurs du marché.

3 Qualité de fourniture sur les réseaux de distribution d'électricité et de gaz

Chaque année, le GRD est tenu de transmettre à BRUGEL un rapport dans lequel il décrit la qualité de ses services durant l'année civile précédente. Les rapports de qualité des services pour l'électricité et le gaz relatifs à l'exercice 2018 ont été envoyés par mail à BRUGEL le 29 mars 2019. Les rapports formels ont été quant à eux réceptionnés le 3 avril 2019. Les principaux résultats de ces rapports sont commentés ci-après.

3.1 Qualité d'alimentation du réseau électrique

3.1.1 Structure des réseaux d'électricité

Avant d'aborder les résultats relatifs aux indices de qualité d'alimentation, il convient de contextualiser la manière dont les utilisateurs du réseau de distribution (URD) sont raccordés au réseau d'électricité.

Comme illustré à la figure 1, l'alimentation électrique des URD est réalisée via les réseaux de transport et de distribution.

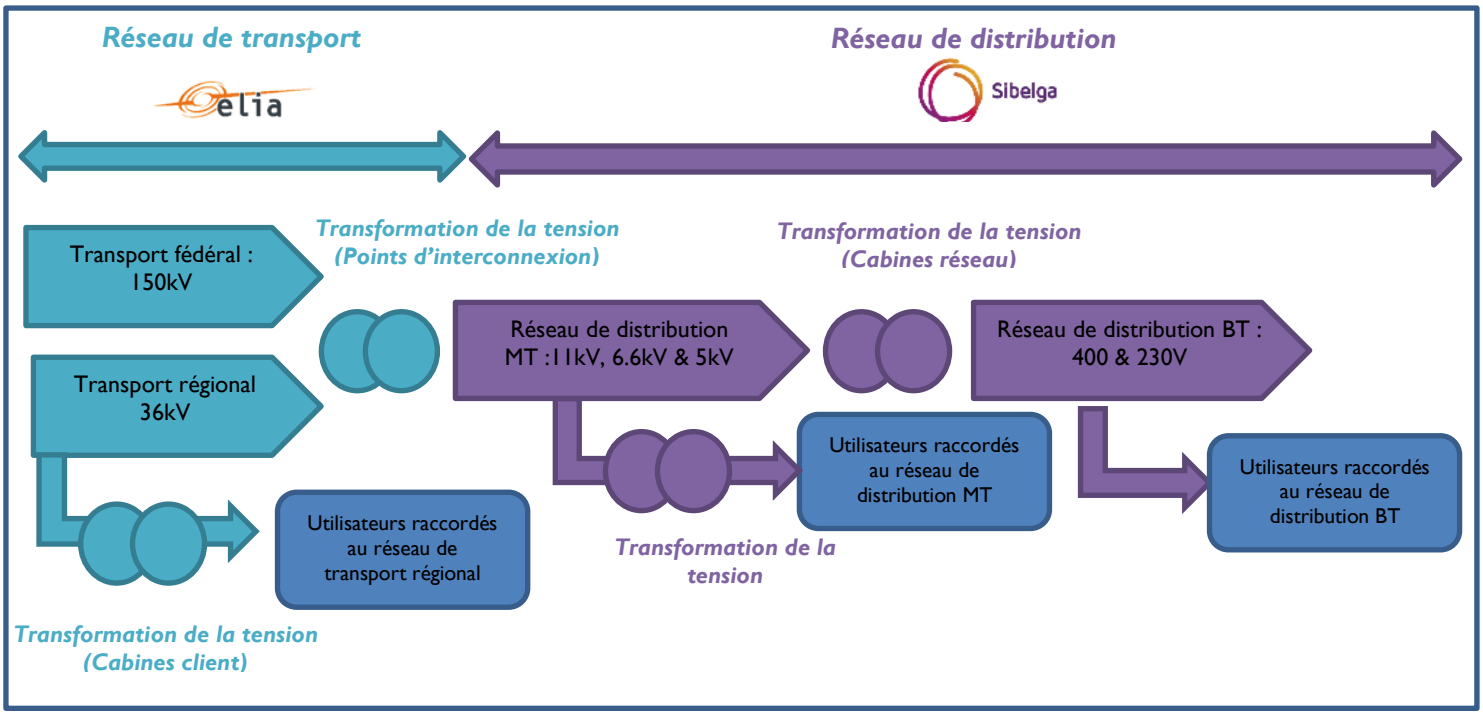


Figure 1: Principe de l'alimentation des consommateurs en RBC

Le réseau de transport est composé du réseau de transport fédéral 150kV et régional 36kV. Bien que ces réseaux soient gérés par la même société, ELIA, une distinction découlant du cadre légal est opérée entre ces deux réseaux. En effet, l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de

l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale définit le réseau de transport régional comme l'ensemble des installations d'une tension de 36kV présentes sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale.

Comme présenté dans la figure 1, le réseau de distribution représente l'ensemble des installations d'une tension égale ou inférieure à 11kV sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. Une distinction est encore opérée entre le réseau de distribution de Moyenne Tension (MT) : 11, 6.6 et 5kV, du réseau de Basse Tension (BT) : 400 et 230V.

Hormis certains « gros consommateurs » (tels que la STIB, Infrabel, Aquiris…) directement raccordés sur le réseau de transport régional, l'essentiel de l'énergie électrique acheminée en Région de Bruxelles-Capitale est injectée dans le réseau de distribution dont SIBELGA assure la gestion. Cette injection est réalisée moyennant une transformation de la tension dans les 47 postes d'interconnexion répartis sur le territoire bruxellois. La haute tension du réseau de transport (150 ou 36kV) est transformée en moyenne tension, 11 (principalement), 6.6 ou 5kV, puis transformée en basse tension, 400 et 230V, par l'intermédiaire des cabines réseau appartenant à SIBELGA. C'est essentiellement sur la basse tension que la quasi-totalité des consommateurs bruxellois (99,5%) sont raccordés sur le réseau électrique.

La longueur totale du réseau de transport régional, 309 km, est relativement limitée en comparaison avec la longueur du réseau de distribution qui est de 6.424 km (4.201 km de câbles BT et 2.223 km de câbles MT).

Compte tenu du caractère urbain de notre capitale, les utilisateurs du réseau sont, à quelques exceptions près, totalement alimentés via des câbles souterrains (sur les 6.424 km de réseau, il n'y a que 18 km de lignes électriques aériennes).

L'évolution de la longueur totale du réseau électrique de distribution est relativement stable. En effet, de 2008 à 2018, la longueur totale des réseaux de distribution a augmenté de seulement 2%. En examinant l'évolution en fonction du niveau de tension, on note une diminution des réseaux MT de 2,4 % mais une augmentation du réseau BT de 4%.

3.1.2 Evolution de la consommation sur le réseau de distribution d'électricité

Depuis plusieurs années, BRUGEL constate que l'énergie transportée par le réseau de distribution électrique diminue constamment (voir figure 2). L'année 2018 confirme également cette tendance. De 2008 à 2018, on observe une diminution de la quantité d'énergie électrique distribuée de 12,3 % alors que le nombre d'utilisateurs raccordés durant cette même période a augmenté de 9 % (voir figure 3). De 2017 à 2018, la consommation a également diminué de 1,25 %. Dès lors, ce phénomène structurel semble actuellement se maintenir et s'expliquerait par les mesures d'efficacité énergétique mis en œuvre par les utilisateurs du réseau et par l'utilisation de technologie moins énergivore. L'impact relatif du contexte économique à Bruxelles est quant à lui difficilement estimable compte tenu des informations dont BRUGEL dispose.

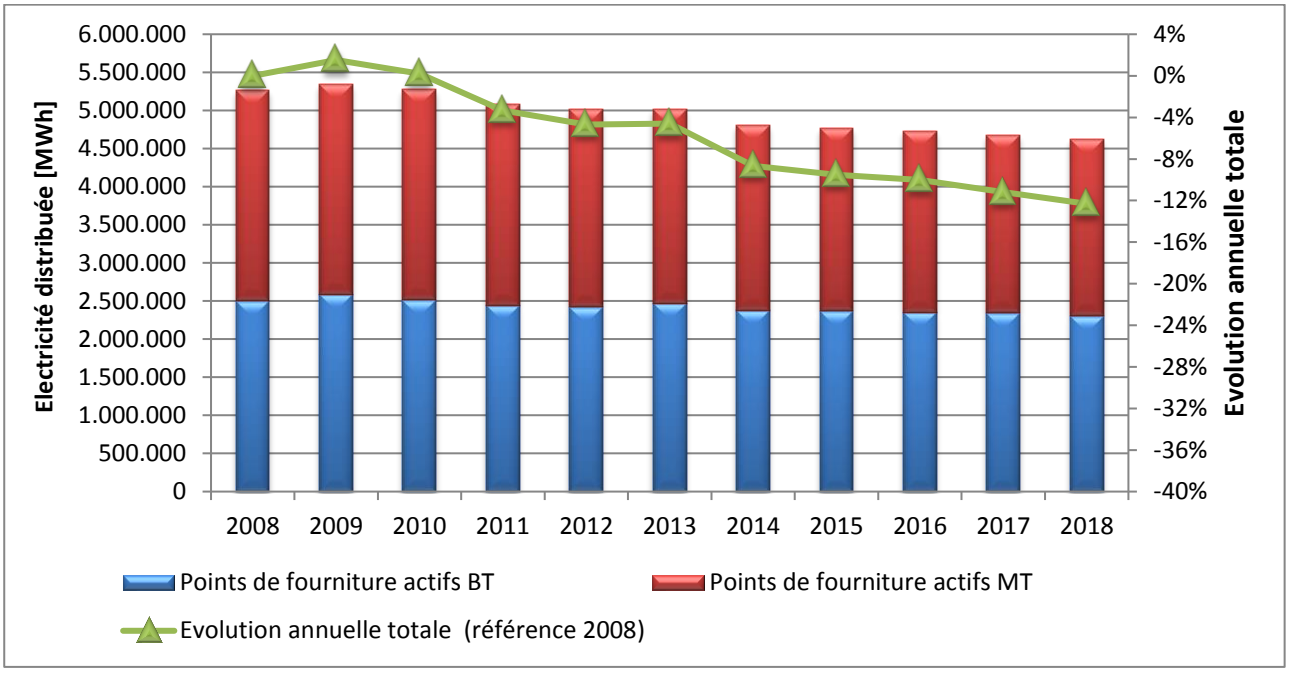


Figure 2: Evolution de l'électricité distribuée

L'analyse de la distribution d'électricité ventilée par type d'utilisateurs montre que cette diminution est beaucoup plus marquée pour les utilisateurs raccordés au réseau de moyenne tension. Rien d'étonnant dans la mesure où ces utilisateurs sont en effet plus sensibles et plus prompts à réaliser des investissements leur permettant de réduire leur consommation et donc, leur facture énergétique.

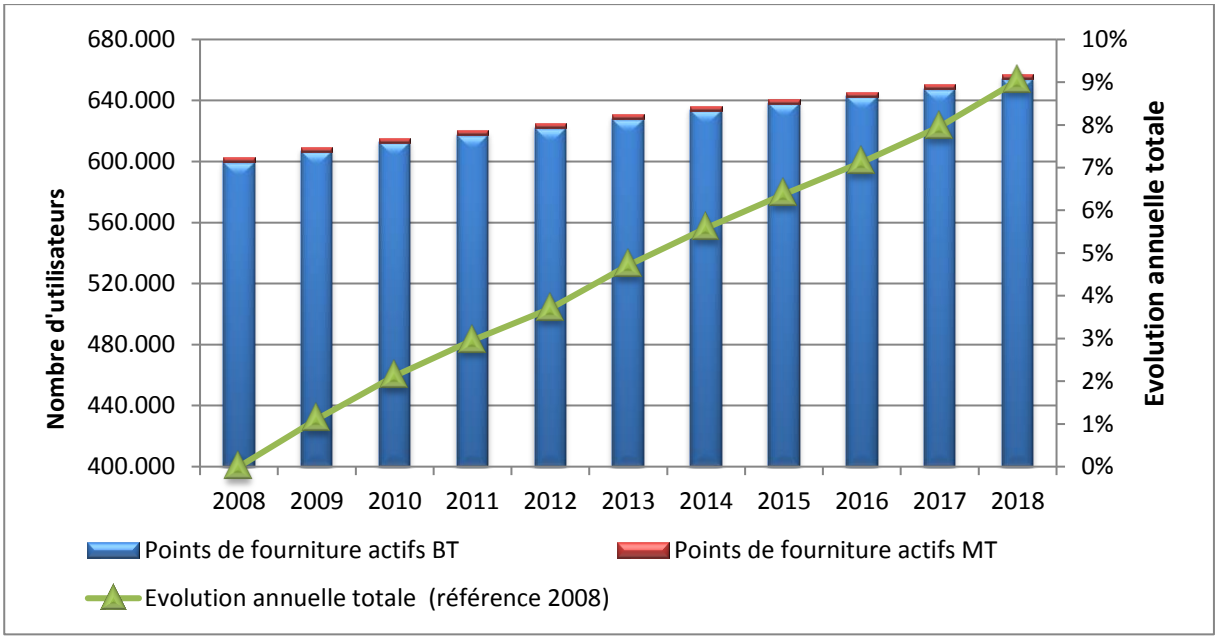


Figure 3: Evolution du nombre d'utilisateurs (points de fournitures actifs) d'électricité

Les informations fournies dans le projet de plan d'investissements provisoire de SIBELGA pour la période 2020-2024 montrent que l'évolution de la pointe synchrone enregistrée sur le réseau de distribution suit également, globalement, la tendance de l'évolution de la consommation.

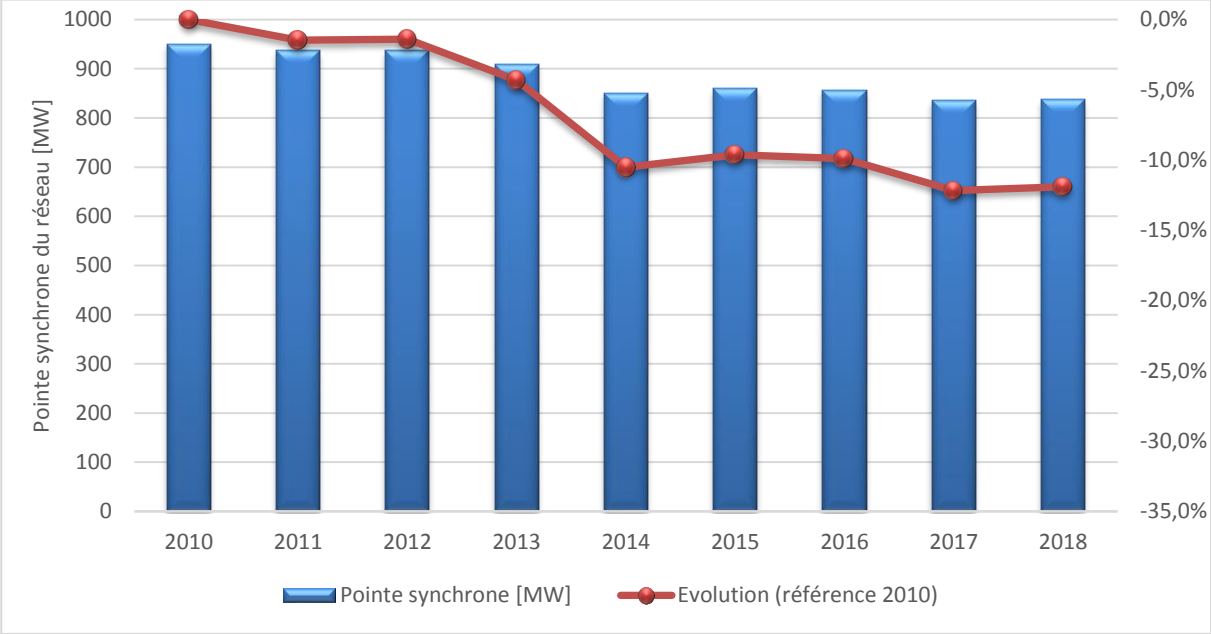


Figure 4: Evolution de la pointe synchrone du réseau électrique de distribution

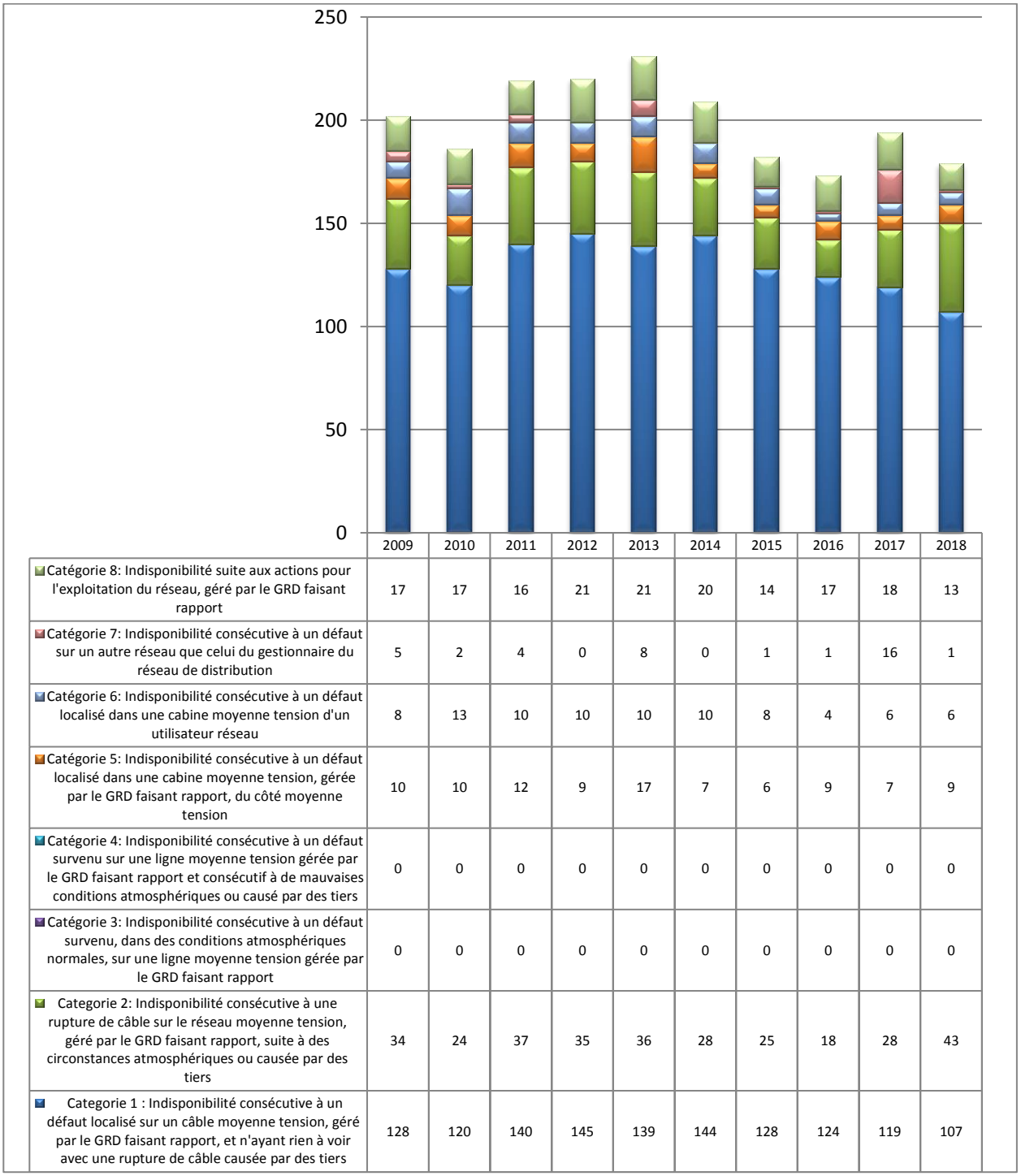
3.1.3 Qualité d'alimentation du réseau de distribution d'électricité

La qualité d'alimentation est évaluée sous deux principaux axes : la continuité de l'alimentation (liée aux interruptions) et la qualité de la fourniture (liée à la forme d'onde de la tension électrique).

3.1.3.1 Qualité de la continuité de l'alimentation

3.1.3.1.1 Indicateurs liés à des interruptions au réseau MT

Le 1e indicateur utilisé pour évaluer la qualité de continuité de l'alimentation est le nombre d'interruptions enregistrés. La figure 5 illustre l'évolution du nombre d'interruptions ventilés selon la cause des incidents.



	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Catégorie 8: Indisponibilité suite aux actions pour l'exploitation du réseau, géré par le GRD faisant rapport	17	17	16	21	21	20	14	17	18	13
Catégorie 7: Indisponibilité consécutive à un défaut sur un autre réseau que celui du gestionnaire du réseau de distribution	5	2	4	0	8	0	1	1	16	1
Catégorie 6: Indisponibilité consécutive à un défaut localisé dans une cabine moyenne tension d'un utilisateur réseau	8	13	10	10	10	10	8	4	6	6
Catégorie 5: Indisponibilité consécutive à un défaut localisé dans une cabine moyenne tension, gérée par le GRD faisant rapport, du côté moyenne tension	10	10	12	9	17	7	6	9	7	9
Catégorie 4: Indisponibilité consécutive à un défaut survenu sur une ligne moyenne tension gérée par le GRD faisant rapport et consécutif à de mauvaises conditions atmosphériques ou causé par des tiers	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Catégorie 3: Indisponibilité consécutive à un défaut survenu, dans des conditions atmosphériques normales, sur une ligne moyenne tension gérée par le GRD faisant rapport	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Categorie 2: Indisponibilité consécutive à une rupture de câble sur le réseau moyenne tension, géré par le GRD faisant rapport, suite à des circonstances atmosphériques ou causée par des tiers	34	24	37	35	36	28	25	18	28	43
Categorie 1 : Indisponibilité consécutive à un défaut localisé sur un câble moyenne tension, géré par le GRD faisant rapport, et n'ayant rien à voir avec une rupture de câble causée par des tiers	128	120	140	145	139	144	128	124	119	107

Figure 5: Evolution du nombre d'interruptions ventilées selon la cause de l'incident

La figure 5 indique que, globalement, sur la période 2009-2018, le nombre d'interruptions suit une tendance à la baisse.

Il ressort ainsi que la majorité des interruptions (84% des incidents en 2018) sont liées à des incidents qui se produisent sur des câbles MT (catégories 1 et 2) :

- 60% de ces incidents sont liés à l'état même des câbles MT (catégorie 1) et ne sont donc pas provoqués par une intervention externe ;
- 24% d'entre eux sont issus de ruptures de câbles causés principalement par des tiers ou en raison de circonstances atmosphériques[2] (catégorie 2).

Comme l'illustre la figure 5, la diminution globale du nombre d'interruptions s'explique principalement par la réduction du nombre d'interruptions liées à la vétusté des câbles MT (catégorie 1). La politique d'investissements menée ces dernières années par SIBELGA, notamment concernant le remplacement des câbles vétustes, devrait porter ses fruits mais une période d'observation plus longue est encore nécessaire pour tirer de telles conclusions.

Le nombre d'interruptions liées à des ruptures de câbles MT causées par des tiers ou en raison de circonstances atmosphériques est en augmentation depuis 3 ans. Si ce constat se maintient lors des prochaines années, SIBELGA devrait être amenée à évaluer quelles sont les mesures préventives à mettre en œuvre pour notamment diminuer les incidents causés par des tiers lors de la réalisation de travaux en voiries.

A côté de l'analyse du nombre d'interruptions, SIBELGA utilise trois autres indicateurs pour évaluer la continuité de l'alimentation sur son réseau MT. Ces 3 indicateurs sont déterminés suivant la prescription SYNERGRID C10-14.

Ces trois indicateurs sont :

- **L'indisponibilité :** elle représente la durée annuelle moyenne d'interruption d'une cabine de transformation MT/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 MT ;

- **La fréquence des interruptions :** il s'agit du nombre annuel d'interruptions des cabines de transformation MT/BT divisé par le nombre total des cabines raccordés au réseau MT.

- **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 MT.

Ces indicateurs sont établis d'une part sur base des interruptions de plus de trois minutes dues aux incidents survenus dans les réseaux MT et d'autre part sur les interruptions programmées pour travaux.

Dans son rapport, SIBELGA présente les résultats de ces indicateurs pour les interruptions planifiées et non planifiées. Il **ressort ainsi que depuis la mise en place de ce monitoring, aucune interruption sur le réseau MT n'a été engendrée dans le cadre de travaux planifiés par SIBELGA**. La structure du réseau est effectivement conçue pour répondre au critère « N-1 » et, dans ce cas, **lors de la mise hors service d'un élément du réseau, les utilisateurs restent toujours alimentés**

Le tableau 1 reprend l'évolution de ces 3 indicateurs de 2009 à 2018. Ces valeurs sont donc liées uniquement aux **interruptions non planifiées.**

[2] Les données communiquées par SIBELGA ne permettent pas de faire la distinction entre les interruptions liées à l'intervention de tiers où celles causées par les circonstances atmosphériques

Indicateurs	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Indisponibilité Totale	00:20:25	00:17:23	00:22:35	00:15:38	00:24:23	00:13:47	00:12:13	00:10:09	00:24:56	00:12:58
Fréquence d'interruption Totale	0,4632	0,3471	0,4884	0,4149	0,5303	0,3624	0,3236	0,2948	0,4942	0,2911
Durée moyenne d'interruption Totale	00:44:04	00:50:04	00:46:21	00:37:38	00:45:55	00:38:41	00:37:45	00:34:26	00:50:23	00:44:54

Tableau 1: Evolution des Indicateurs de continuité d'alimentation

Il ressort ainsi qu'en 2018, un utilisateur du réseau raccordé au réseau de distribution bruxellois a été privé d'électricité, en moyenne, pendant **12 minutes et 58 secondes** en raison d'une interruption non planifiée sur le réseau moyenne tension.

Il a fallu, en moyenne en 2018, **44 minutes et 54 secondes**, pour que SIBELGA rétablisse l'alimentation suite à une interruption non planifiée sur le réseau moyenne tension.

Enfin, en moyenne, un utilisateur du réseau de distribution bruxellois a connu en 2018, **0,29 interruptions** dont l'origine se situait sur le réseau moyenne tension (ce qui représente environ 1 incident tous les 3 ans et demi).

Si l'on analyse l'évolution de ces indicateurs sur la période 2009-2018, il ressort, exceptions faites des années 2011, 2013 et 2017, que la qualité de continuité de l'alimentation est en en légère amélioration.

Rappelons que les résultats présentés dans le tableau 1, sont des résultats « globaux » qui reflètent la qualité de la continuité de l'alimentation d'un URD bruxellois. Toutes les interruptions non planifiées qui induisent une interruption de l'URD sont prises en compte et ce, quelle que soit la cause de l'interruption. Or, certaines interruptions ne trouvent pas leurs origines sur le réseau de SIBELGA car elles sont liées à un incident sur le réseau d'un tier (voir catégorie 7 à la figure 5); principalement à Bruxelles, celui du gestionnaire de réseau de transport ELIA. C'est d'ailleurs ce qui explique la détérioration des indicateurs de qualité de l'alimentation enregistrée en 2013 et 2017 ; années marquées par des incidents importants sur le réseau d'ELIA.

Les évolutions des indicateurs de qualité sont illustrées aux figures 6, 7 et 8. Ces dernières reprennent l'évolution de chaque indicateur avec et sans prise en compte des interruptions liées à des réseaux de tiers (réseau d'ELIA en l'occurrence). Ainsi, il ressort de l'analyse de ces figures que l'alimentation en électricité des URDs bruxellois en 2018 n'a pas été impactée pas des incidents qui sont survenus sur le réseau d'ELIA.

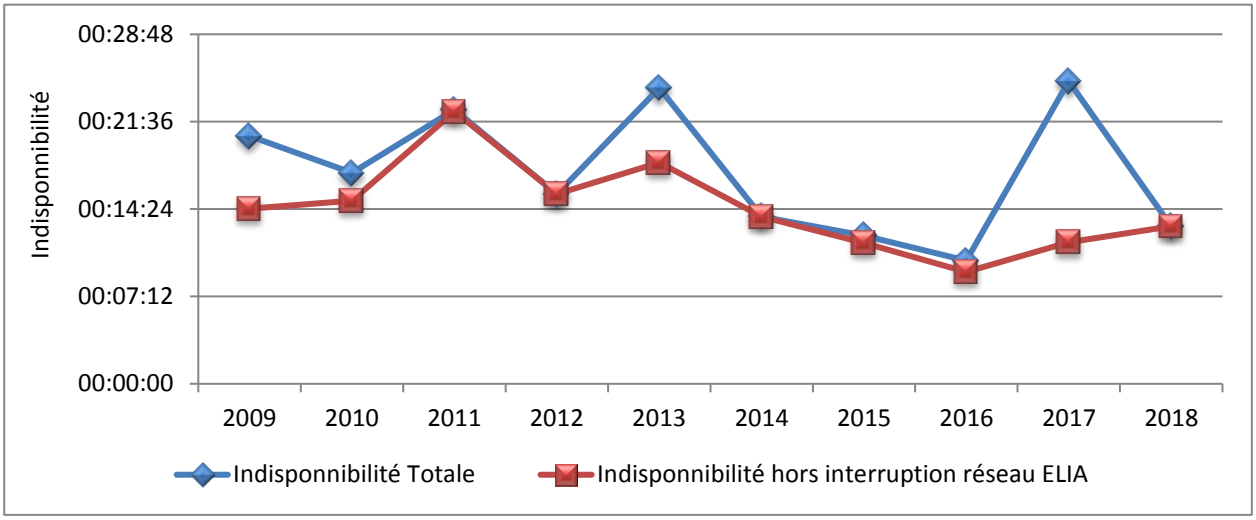


Figure 6: Evolution de la fréquence d'interruption

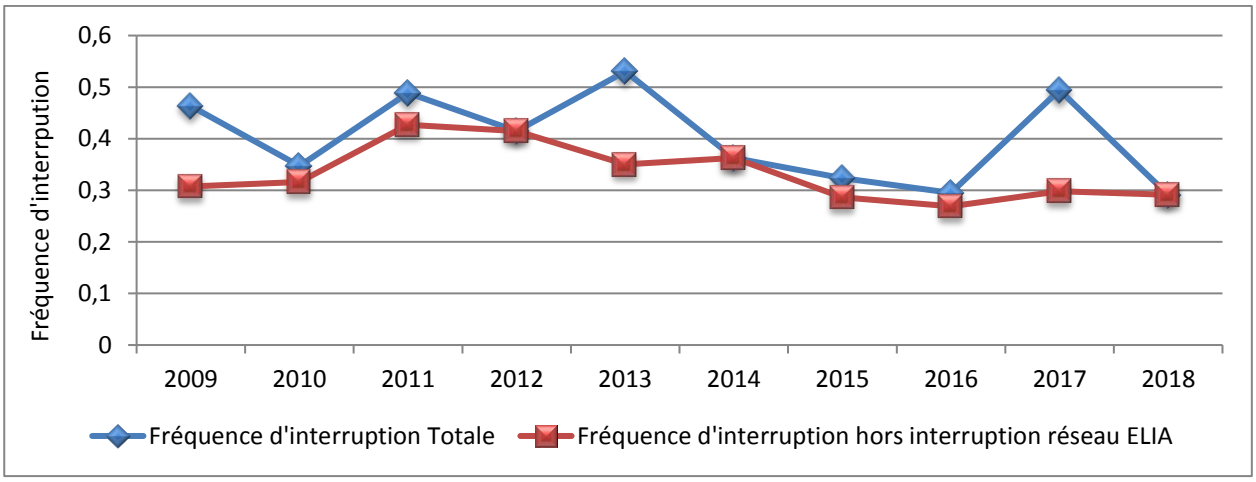


Figure 7: Evolution de la fréquence d'interruption

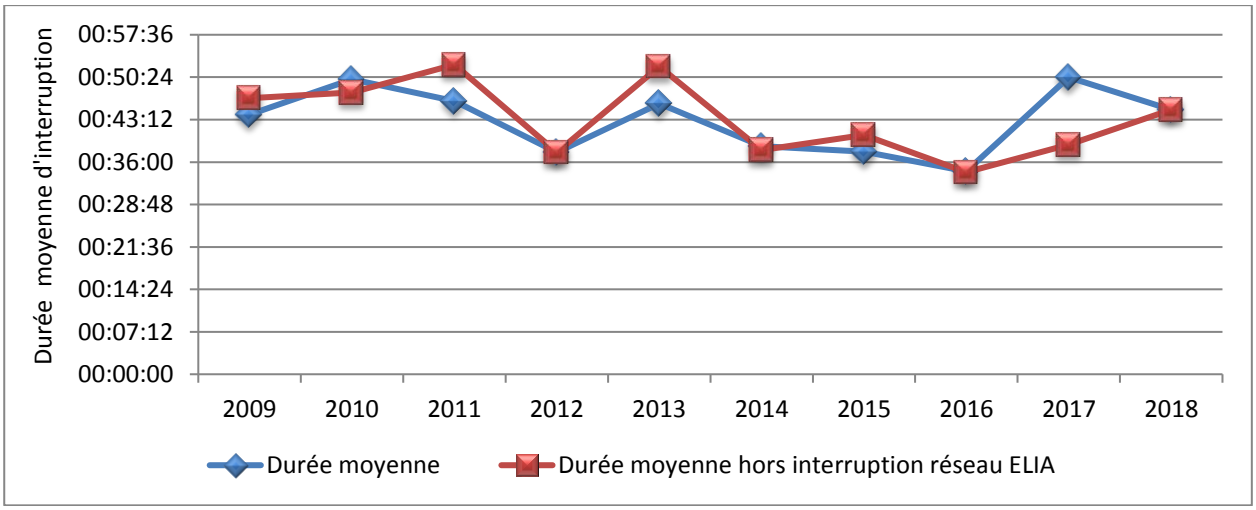


Figure 8: Evolution de la durée moyenne d'interruption

La figure 9 illustre quant à elle l'évolution de l'indisponibilité ventilée en fonction des causes des interruptions (la définition des catégories est reprise à la figure 5).

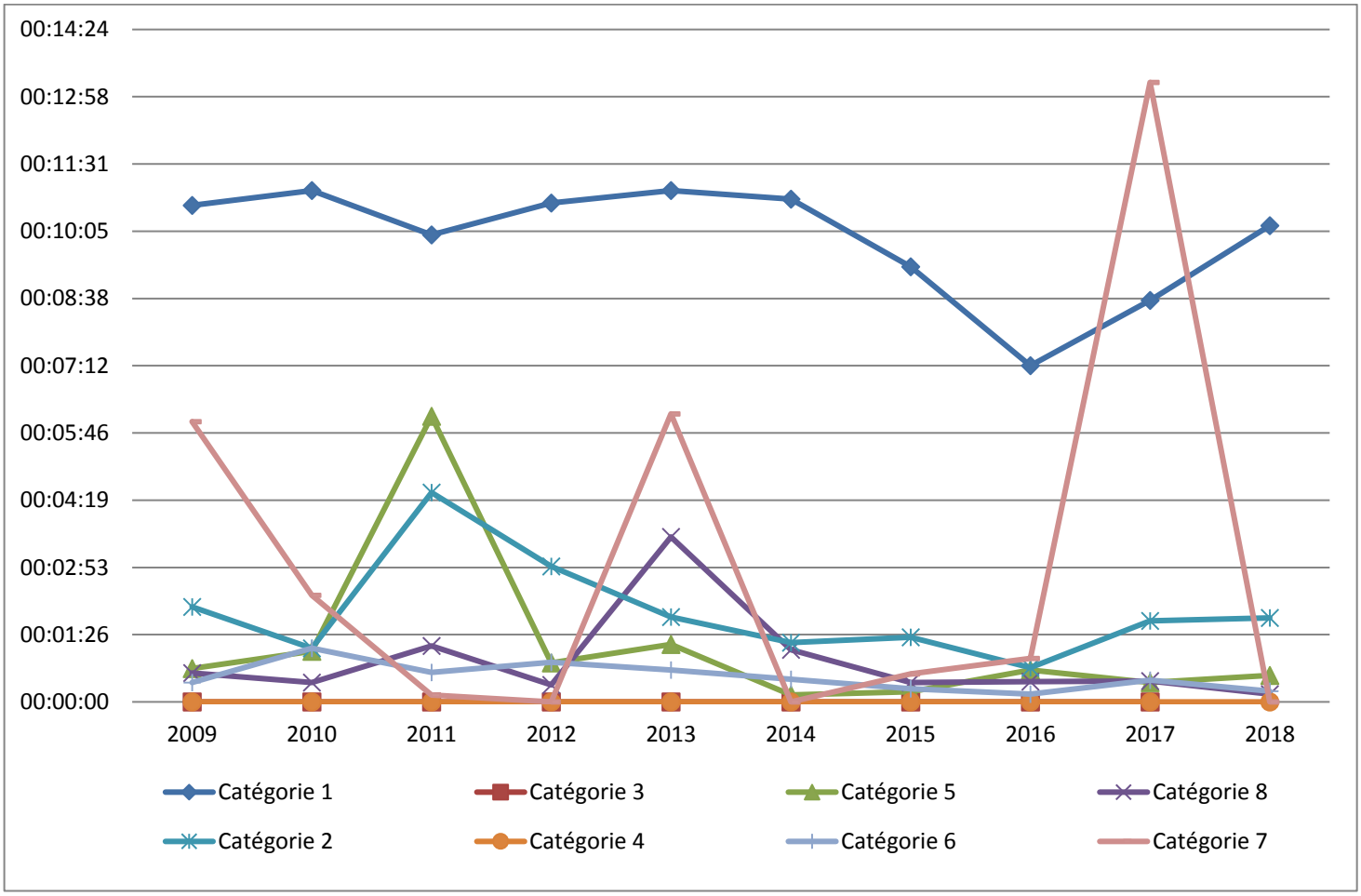


Figure 9: Evolution de l'indisponibilité ventilée selon la cause de l'interruption

On peut ainsi observer l'impact des interruptions survenues sur le réseau d'un tier (catégorie 7) sur l'indicateur d'indisponibilité.

Par ailleurs, malgré la diminution du nombre d'interruptions liées à des défauts de câbles MT (voir catégorie 1 de la figure 5), il ressort que l'indisponibilité de cette catégorie a augmenté ces 3 dernières années. La durée de rétablissement de l'alimentation pour ce type d'interruption a dès lors été plus importante que les années précédentes.

L'analyse des indicateurs sur ces 10 dernières années montrent que la gestion du réseau opérée par SIBELGA tend à stabiliser, voire à légèrement améliorer la qualité de la continuité de l'alimentation des URDs bruxellois.

Enfin, afin de pourvoir améliorer le suivi de la qualité d'alimentation, BRUGEL demande à SIBELGA que les annexes du rapport de qualité de service, qui commentent les résultats obtenus, indiquent quelles sont les mesures prises par le gestionnaire de réseau pour améliorer la qualité de la continuité de l'alimentation des utilisateurs de réseaux.

3.1.3.1.2 Indicateurs liés au réseau BT

Les informations relatives aux indicateurs de qualité de continuité d'alimentation du réseau BT sont historiquement communiquées par SIBELGA dans ses plans d'investissements. Il serait toutefois plus cohérent que ces informations soient également présentées par SIBELGA au sein de son rapport sur la qualité des services.

Les résultats relatifs aux indicateurs de qualité du réseau BT pour l'année 2018 seront analysés et commentés par BRUGEL dans son prochain avis, qui sera publié en fin d'année 2019, sur le plan d'investissements du GRD pour la période 2020-2024.

BRUGEL demande néanmoins à SIBELGA de présenter les informations relatives aux indicateurs d'alimentation dans le rapport sur la qualité des services dès le prochain exercice. L'évolution de ces indicateurs ainsi que les mesures prises pour améliorer la qualité d'alimentation devront également être explicitées dans les annexes du rapport.

3.1.3.2 Qualité de la fourniture électrique

L'évaluation de la qualité de la tension fournie par le GRD est réalisée actuellement par l'analyse du nombre de demandes d'information ou de plaintes formulées par les URD. Ces indicateurs concernent les anomalies, suivant la norme européenne EN50160, de la forme d'onde de la tension, des creux de tension, des harmoniques, de l'effet flicker, etc…

En l'absence de mesures, 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 MT 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 du GRD.

Le nombre de plaintes reçues par le GRD concernant la qualité de la tension fournie en MT et BT a légèrement augmenté de 2017 à 2018. Même si aucune plainte pour la MT n'a été réceptionnée par SIBELGA en 2018 (alors qu'il y'en avait 5 en 2017), le nombre de plaintes introduites et qui concernent la BT est quant à lui plus en augmentation (59 en 2018 contre 50 en 2017). Sur les 59 plaintes réceptionnées, seules 3 ont toutefois été considérées comme justifiées.

Le rapport entre le nombre de plaintes réceptionnées et le nombre d'URD de SIBELGA est extrêmement faible. Toutefois, l'utilisation du nombre de plaintes réceptionnées comme seul critère d'analyse de la qualité de fourniture ne peut être considérée comme étant fiable. Dans ce cadre, des réflexions devront être entamées pour déterminer quels sont les autres moyens pertinents qui peuvent permettre d'évaluer la qualité de fourniture des URD (utilisateurs des données des enregistreurs de tension installés sur le réseau, données des cabines MT/BT intelligentes ou des compteurs de type intelligents).

Enfin, afin de pourvoir améliorer le suivi de la qualité d'alimentation, BRUGEL demande à SIBELGA que les annexes du rapport de qualité de service qui commentent les résultats obtenus indiquent quelles sont les mesures prises par le gestionnaire de réseau pour améliorer la qualité de fourniture des utilisateurs de réseaux

3.2 Qualité d'alimentation du réseau de gaz

3.2.1 La structure du réseau de gaz

Le gaz naturel distribué aux URD bruxellois provient des gisements de la province de Groningen aux Pays-Bas. La région de Bruxelles-Capitale est alimentée à partir de la double canalisation qui forme la dorsale à haute pression entre les Pays-Bas et la France. Le gaz est ainsi injecté sur le réseau de distribution du gestionnaire de distribution de gaz bruxellois, SIBELGA, via sept stations de détente et sept stations de réception réparties géographiquement sur trois Stations de Réceptions Agrégées (SRA)[3].

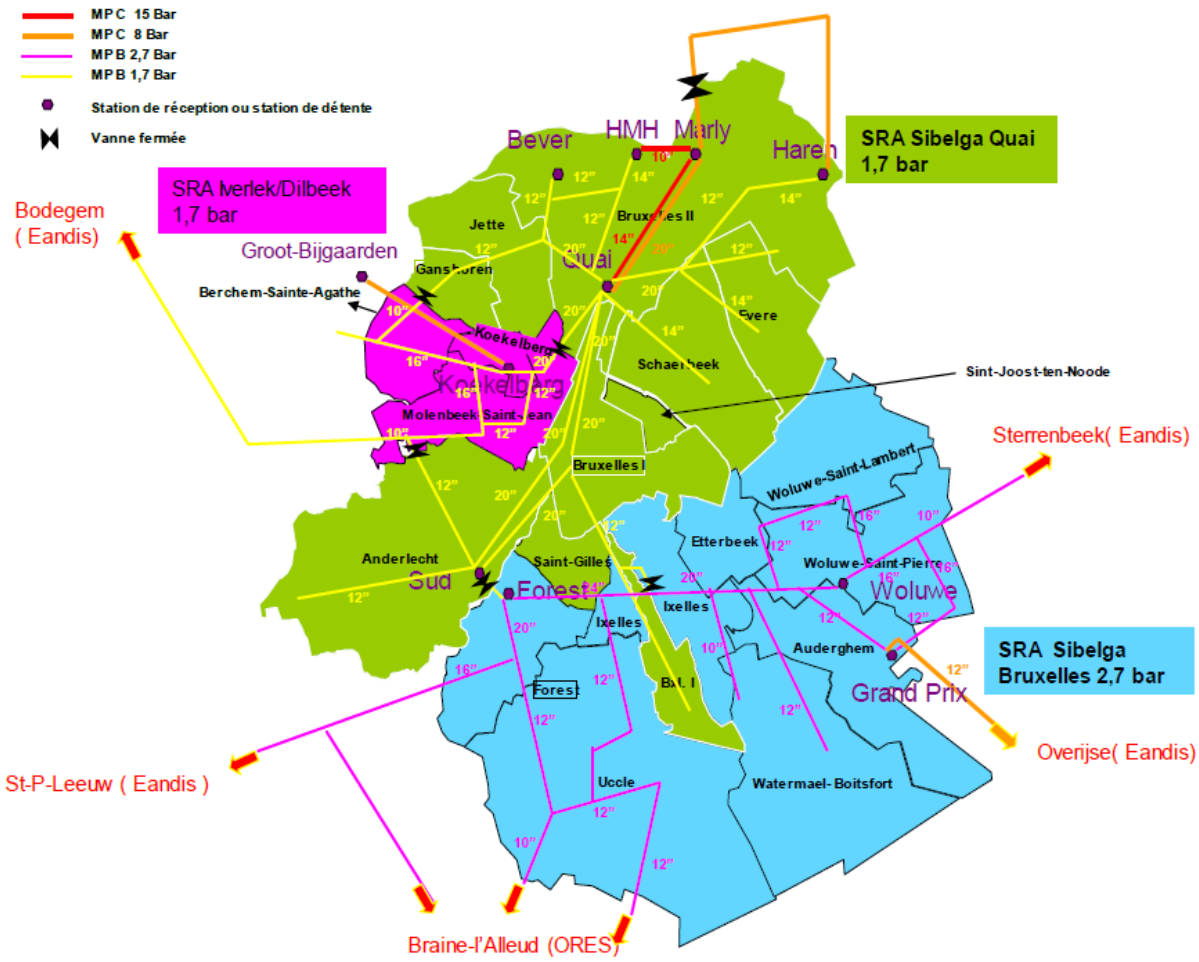


Figure 10: Représentation des SRA

Comme le montre la figure 11 ci-après, à la sortie des stations de réception et de détente, le gaz est détendu en moyenne pression de type B (MPB à 1,7 ou 2,7 bar). Ce réseau de distribution alimente certains gros consommateurs mais l'essentiel des utilisateurs du réseau sont alimentés depuis le réseau

[3] Station de réception agrégée : station de réception fictive qui regroupe la fonction de différentes stations de réception alimentant un des réseaux interconnectés. Des points d'interconnexion peuvent exister entre deux SRA voisines pour permettre un éventuel secours mutuel. Les SRA ont été créées pour permettre de calculer les achats d'énergie ainsi que leur évolution.

basse pression (BP). Le gaz est ainsi détendu en 25 (majoritairement) ou 85 mbar par l'intermédiaire de cabines réseau.

Contrairement à la répartition des compétences établie au niveau du transport d'électricité, le cadre légal ne prévoit pas l'existence « d'un réseau de transport régional de gaz ». La régulation du gestionnaire de réseau de transport est donc uniquement réalisée par le régulateur fédéral, la CREG.
BRUGEL est donc uniquement compétente pour les matières relatives au réseau de distribution de gaz.

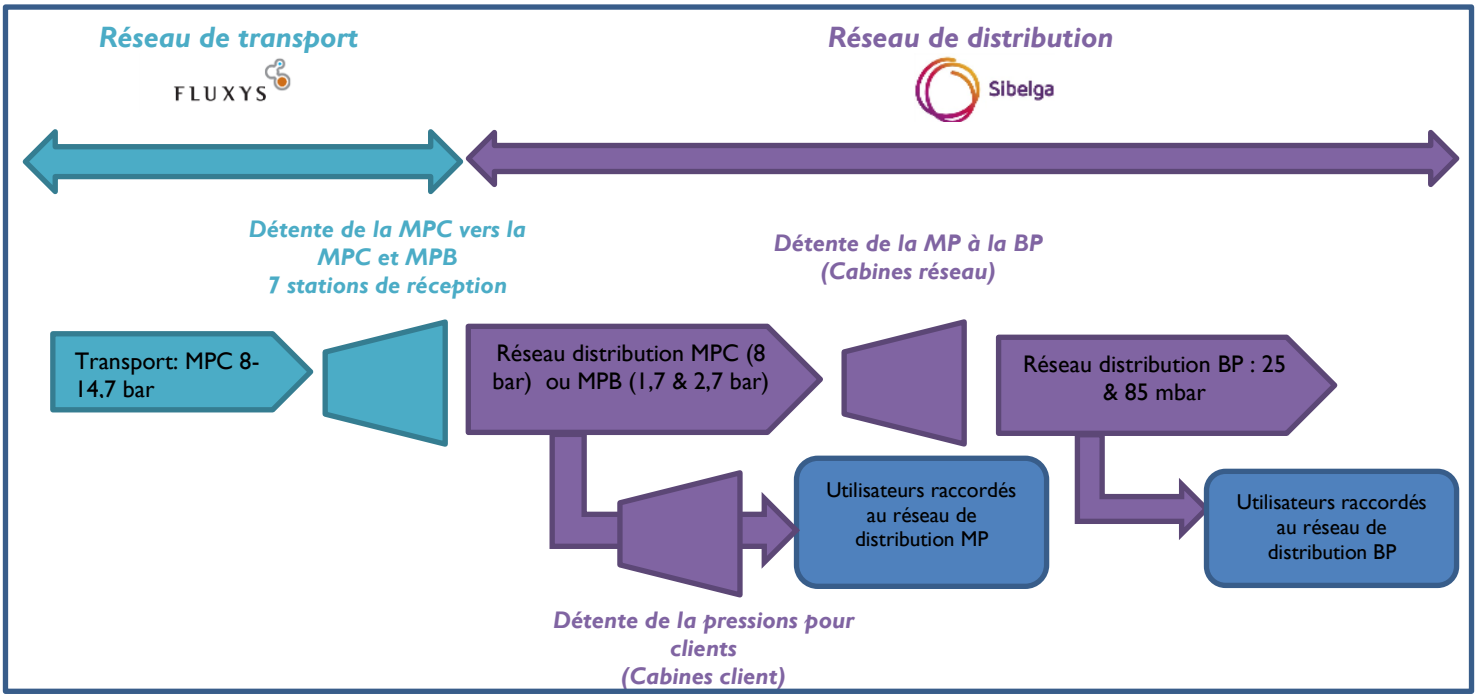


Figure 11: Schéma d'approvisionnement en gaz de la RBC

3.2.2 L'évolution de la consommation sur le réseau de gaz

Le constat issu de l'analyse de l'évolution de la consommation d'électricité (qui est en constante diminution depuis 10 ans) est moins évident que celui issu de l'analyse de la consommation de gaz où l'on observe des fluctuations de consommation (voir figure 12) sur cette même période.

La consommation en gaz est essentiellement dépendante des conditions climatiques dans la mesure où près de 80% de celle-ci est liée à l'usage du chauffage. La consommation en gaz suit ainsi, globalement, l'évolution des degrés-jours[4].

[4] Les degrés-jours donnent une image du profil moyen des besoins en chauffage d'une habitation en Belgique. Pour un jour donné, les degrés-jours utilisés par le secteur du gaz naturel en Belgique sont égaux à la différence entre 16,5 °C et la température moyenne mesurée par l'IRM à Uccle.

Depuis 2014 (année où les conditions climatiques étaient particulièrement douces), on observe une légère tendance de la consommation à la hausse. En effet, de 2014 à 2017, la consommation de gaz a augmenté de 8,5%.

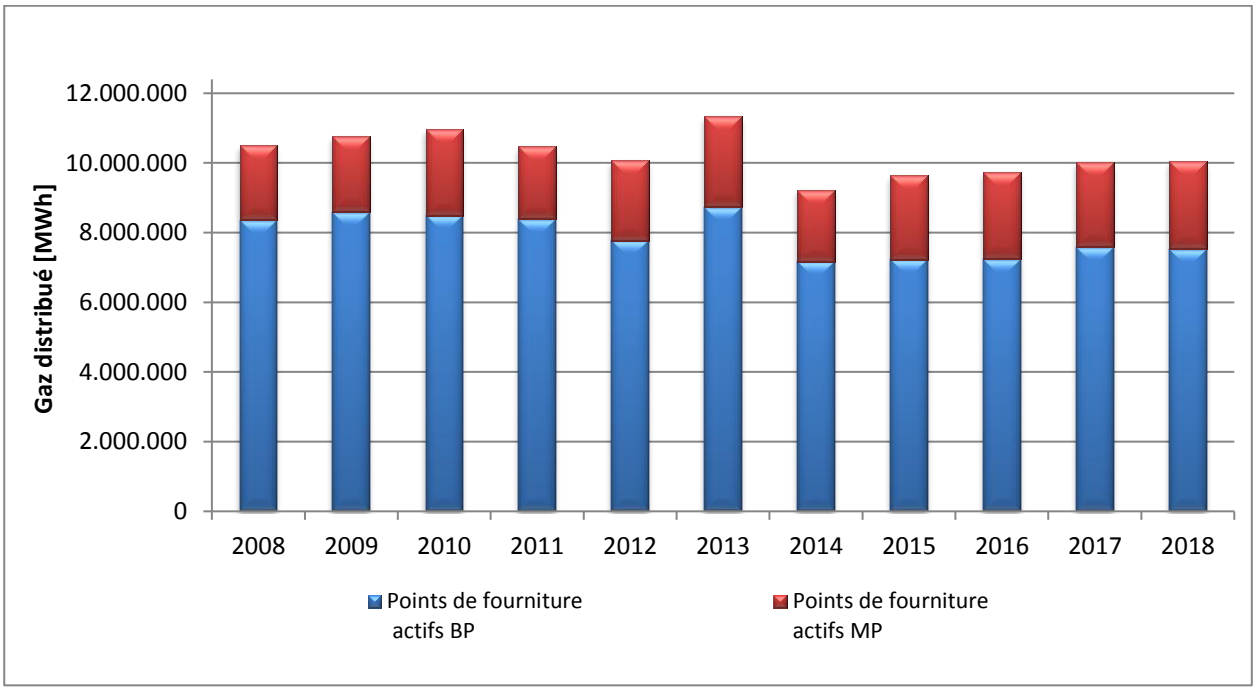


Figure 12: Evolution du gaz distribué

Le nombre d'utilisateurs du réseau est quant à lui en constante augmentation (+ 5,3 % de 2008 à 2018).

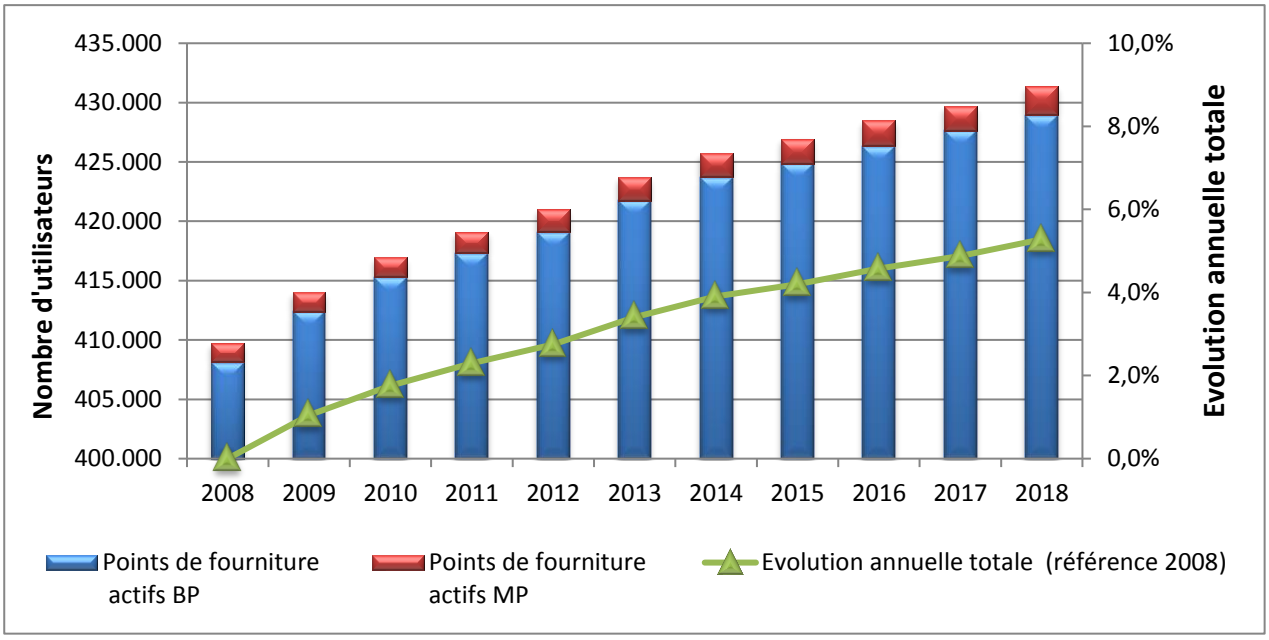


Figure 13: Evolution du nombre d'utilisateurs (points de fournitures actifs) de gaz

3.2.3 Qualité d'alimentation du réseau de distribution de gaz

3.2.3.1 Qualité de la continuité de l'alimentation

Un des indicateurs permettant d'évaluer la qualité de la continuité d'alimentation de la distribution de gaz est l'indisponibilité. Cet indicateur est défini comme étant l'absence de gaz chez le client final et il est obtenu par **évaluation théorique** du temps moyen nécessaire pour exécuter les travaux requis par la remise en gaz. Cette indisponibilité a été classée en trois catégories distinctes suivant la cause de l'absence de gaz :

- **Indisponibilité planifiée du réseau** : suite à des travaux planifiés par SIBELGA (remise à neuf des conduites, remplacement systématique de compteurs, etc.). Ces travaux prévus n'entrainent généralement pas de grand impact sur le confort d'utilisation étant donné qu'ils doivent être annoncés à l'avance ou s'effectuer en concertation avec les clients finaux concernés ;

- **Indisponibilité non-planifiée du réseau** : suite aux travaux non-planifiés par SIBELGA faisant suite à un appel d'un client (compteur gaz bloqué, odeur de gaz, etc.) ;

- **Indisponibilité du réseau suite à un incident** : il s'agit d'interventions non prévues qui privent un très grand nombre de clients de gaz (par exemple, la mise hors service de 10.000 clients de la commune Vilvorde survenue dans les années 90).

Il est important de souligner que des techniques existantes (Williamson, etc.) permettent d'intervenir sans interrompre la fourniture de gaz chez les clients. Si l'on a recours à ces techniques, un incident qui aurait pu conduire à un grand nombre de coupures est résolu sans que les clients aient souffert d'une quelconque rupture de fourniture. C'est la raison pour laquelle ce genre d'incident n'est pas répertorié dans cette rubrique, même s'il y a eu intervention.

Contrairement aux réseaux MP B et BP, il n'y a pas d'indisponibilité relevée sur le réseau MP C étant donné qu'il n'y a pas de clients qui y sont connectés.

L'évolution de ces différents types d'indisponibilités lors des 4 dernières années est reprise au tableau 2.

	2015	2016	2017	2018
Indisponibilité moyenne planifiée	00:01:53	00:01:47	00:01:21	00:01:14
Indisponibilité moyenne non planifiée	00:00:05	00:00:06	00:00:07	00:00:08
Indisponibilité moyenne suite à un incident	00:00:00	00:00:00	00:00:44	00:00:10
Total	00:01:58	00:01:53	00:02:12	00:01:32

Tableau 2: Evolution des indicateurs d'indisponibilité par client sur les réseaux MPB et BP

Le tableau indique que l'indisponibilité moyenne totale pour l'année 2018 a diminué par rapport à 2017. Rappelons toutefois qu'en 2017, l'effondrement de la voirie à la Chaussée de Louvain à Saint-Josse a engendré l'évacuation d'habitants de 8 maisons pendant plusieurs jours en raison d'un problème d'instabilité du sous-sol. Pour ces mêmes raisons, l'alimentation en gaz de ces habitations a dû être coupée physiquement du réseau.

L'année 2018 fut également marquée par un incident ayant entrainé une coupure de l'alimentation en gaz de 114 points d'accès d'un immeuble pendant 10h00. Cet incident était lié à une fuite sur le raccordement

d'eau de l'immeuble combinée à un problème d'étanchéité du raccordement gaz de l'immeuble. Ces types d'incidents sont toutefois relativement rare comme l'indique la figure 14 qui illustre l'évolution de l'indisponibilité moyenne des utilisateurs du réseau de distribution de gaz par type d'interruption (planifiée, non planifiée, incident). L'essentiel des interruptions enregistrées est effectivement imputable à des travaux de type planifiés.

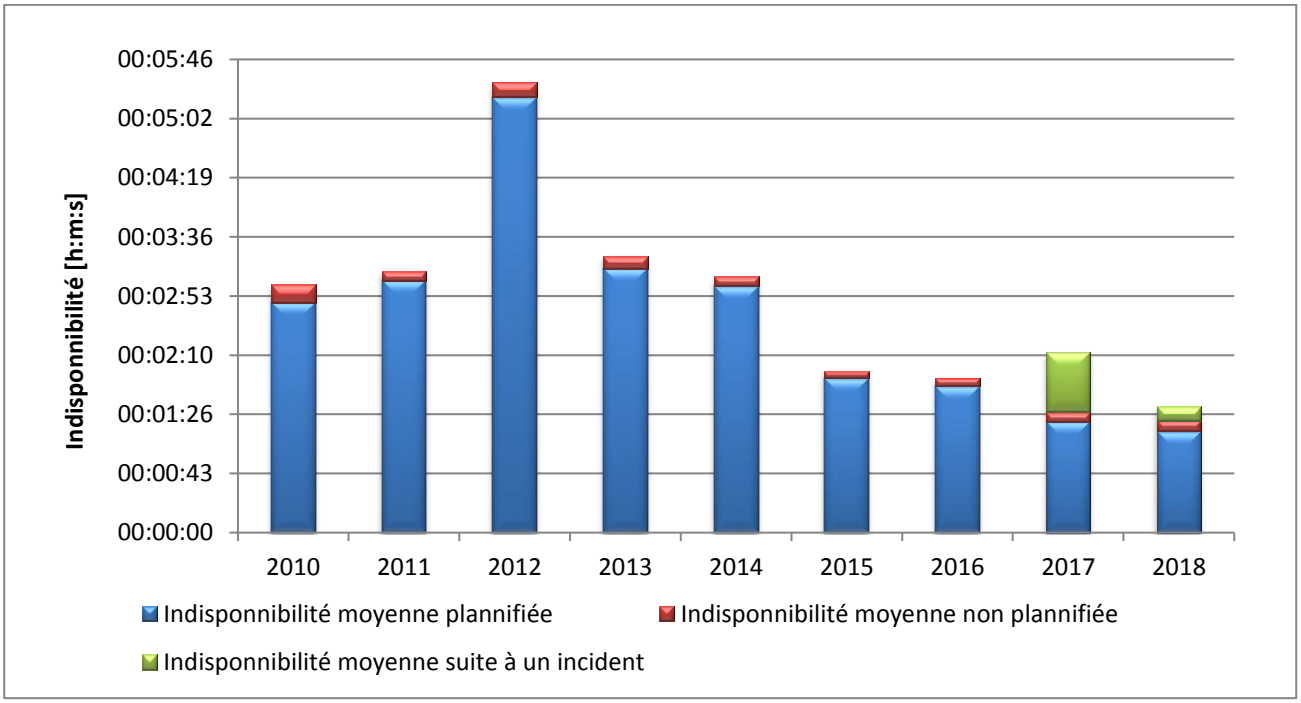


Figure 14: Evolution des indicateurs d'indisponibilité

Si l'on écarte l'indisponibilité qui découle des incidents qui se sont produits ces deux dernières années, on observe une amélioration de la continuité d'alimentation des URD.

La diminution de l'indisponibilité moyenne depuis quelques années s'explique par la fin d'un programme d'investissements important du GRD qui visait à remplacer l'ensemble des canalisations en fonte et fibrociment. Le remplacement de ces canalisations s'est achevé en 2014 et était justifié par leur taux de fuite important par rapport à des canalisations en acier ou en polyéthylène.

Ces résultats permettent de mettre en évidence le fait que l'interruption moyenne subie par un URD bruxellois raccordé au réseau de gaz est relativement faible et bien moindre que celle d'un URD raccordé au réseau d'électricité. De plus, dans la mesure, où les interruptions sont essentiellement de type planifiées, l'URD est prévenu par SIBELGA, ce qui diminue de fait le désagrément engendré.

3.2.3.2 Qualité de la fourniture de gaz

SIBELGA contrôle la qualité de sa fourniture de gaz naturel en mesurant en continu la pression du réseau à certains endroits stratégiques. Ces mesures sont effectuées tant sur les réseaux MP que BP.

Pour les réseaux MP, les relevés de pression sont télémesurés à 9 endroits, en dehors des mesures effectuées dans les stations de réception et par 39 enregistreurs de pression situés sur le réseau.

Pour les réseaux BP, le contrôle est effectué à l'aide de manomètres enregistreurs dont le relevé se fait manuellement, SIBELGA dispose de 146 enregistreurs de pression sur ce réseau.

En 2018, SIBELGA a réceptionné 114 appels de clients signalant des problèmes de pression dans le réseau. Selon SIBELGA, 50% de ces demandes d'interventions étaient justifiées.

Le nombre de plainte réceptionnées et justifiées est donc en augmentation par rapport aux années précédentes. Dans son rapport, SIBELGA n'apporte pas d'explication concernant cette augmentation.

La figure 15 illustre l'évolution du nombre de signalements réceptionnés (justifiés ou non) relatifs à la qualité de la pression d'alimentation sur les réseaux MP et BP.

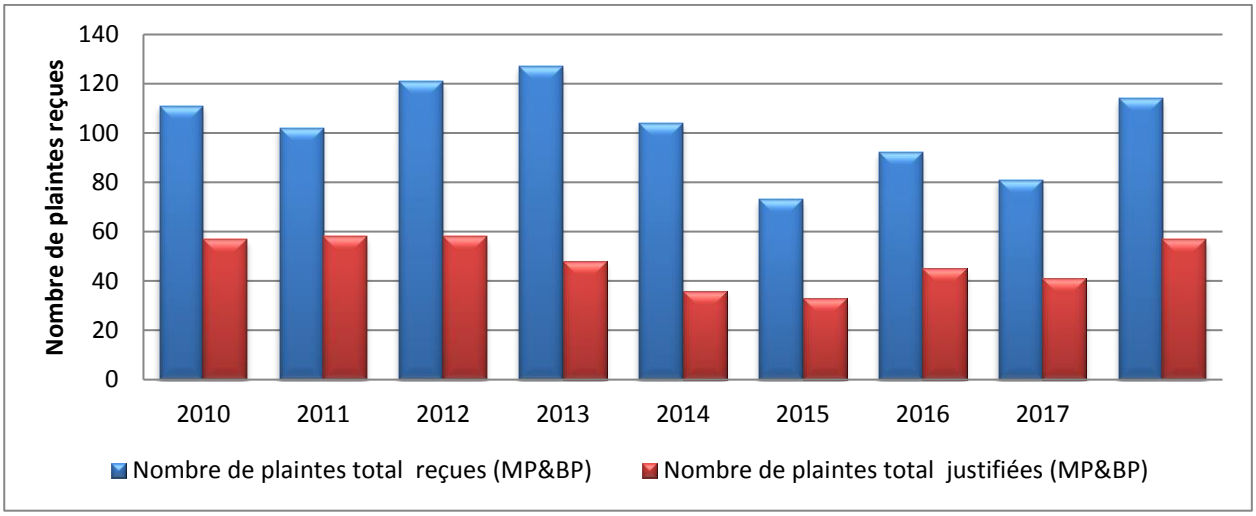


Figure 15: Evolution du nombre de signalements relatifs à des problèmes de qualité de fourniture de gaz

A l'instar de l'évaluation de la qualité de la fourniture d'électricité, il ressort que le rapport entre le nombre de plaintes réceptionnées par SIBELGA concernant la qualité de fourniture de gaz et le nombre d'URD est extrêmement faible. Toutefois, l'utilisation du nombre de plaintes réceptionnées comme seul critère d'analyse de la qualité de fourniture ne peut être considérée comme étant fiable. Dans ce cadre, des réflexions devront être entamées pour déterminer quels sont les autres moyens pertinents qui peuvent permettre d'évaluer la qualité de fourniture des URD (utilisateurs des données des enregistreurs de pressions installés sur le réseau, …).

4 Qualité des prestations de services rendus aux utilisateurs du réseaux

4.1 Respect des délais

Un des critères relatifs à l'évaluation du service rendu aux URDs concerne le respect des délais lors de la réalisation de travaux prescrits par les règlements techniques électricité et gaz ou contractuellement[5].

Dans ses rapports sur la qualité du service des réseaux d'électricité et de gaz, SIBELGA reprend le nombre de plaintes réceptionnées et justifiées en fonction des différents types de travaux. Pour chacun d'entre eux, SIBELGA est tenu de respecter différents délais fixés par les règlements techniques (délais de notification du caractère complet, délais de réalisation d'une étude, délai de proposition d'un contrat, délais de réalisation des travaux).

Les figures 16 et 17 reprennent pour 2018, le nombre de plaintes reçues par SIBELGA concernant le respects des délais pour les travaux et opérations réalisées sur les réseaux d'électricité et de gaz.

	Nombre de plainte reçues	Nombre de plaintes justifiées
Procédure de raccordement à la moyenne tension (avec étude)	0	0
Procédure de raccordement à la basse tension	4	0
Procédure de raccordement temporaire	0	0
Entamer à temps des travaux de réparation	1	0
Accès au réseau de distribution en vue de travaux planifiés	3	0
Accès au réseau de distribution en vue de travaux non planifiés	2	0
Correction de perturbations dans une installation de comptage	1	0
Total	11	0

Figure 16: plaintes relatives aux respects des délais liés à des travaux sur le réseau d'électricité – année 2018

Pour les travaux liés au réseau d'électricité, il ressort qu'en 2018, SIBELGA n'a reçu que 11 plaintes. Aucune d'entre elles n'a été considérées comme justifiées. Le nombre de plaintes reçus compte tenu par exemples du nombre de demandes de raccordements réceptionnés (2.265) et du nombre de raccordements réalisés (474) est donc extrêmement faible.

[5] Dans le cas par exemple d'un raccordement à la MT, le délai de réalisation du raccordement est déterminé selon un contrat.

	Nombre de plainte reçues	Nombre de plaintes justifiées
procédure pour raccordement standard	0	0
procédure pour raccordement non standard avec étude	0	0
Accès au réseau de distribution en vue de travaux planifiés	0	0
Accès au réseau de distribution en vue de travaux non planifiés	0	0
Correction de perturbations dans une installation de comptage	0	0
Correction des erreurs significatives dans l'exactitude des installations de comptage	1	1
Total	1	1

Figure 17: plaintes relatives aux respects des délais liés à des travaux sur le réseau de gaz – année 2018

A l'instar de la situation pour les travaux réalisés à la demande des URD en l'électricité (figure 16), le nombre de plaintes reçues pour non-respect des délais par SIBELGA pour les travaux en gaz est insignifiant ; une seule plainte reçue et justifiée est enregistrée.

BRUGEL considère toutefois que la qualité des services fournis aux URDs concernant le respect des délais ne peut être évaluée seulement en fonction du nombre de plaintes réceptionnées. Il n'est effectivement pas certains que les URDs qui effectuent une demande de travaux soient informés du fait que le gestionnaire de réseau de distribution se doit de respecter des délais légaux ou contractuels.

BRUGEL considère qu'il est primordial que SIBELGA fournisse d'autres indicateurs que le nombre de plaintes reçues et justifiées dans son rapport. En effet, **pour évaluer la qualité de service de SIBELGA en regard des dispositions réglementaires, il est indispensable pour BRUGEL d'obtenir des informations plus précises sur le nombre d'opérations réalisées endéans et hors délais légaux.**

Ceci est d'autant plus important que les mécanismes relatifs aux régimes d'indemnisations prévus par les ordonnances électricité et gaz (voir chapitre 5 du présent avis) donnent droit, sous certaines conditions, à une indemnisation de l'utilisateur du réseau qui se retrouve privé d'alimentation électrique ou de gaz à la suite d'un retard de raccordement.

BRUGEL demande donc à SIBELGA de lui fournir le nombre d'opérations ou de travaux qui ont été réalisés dans et en dehors des délais légaux. Ces informations devront être présentées dans les rapports sur la qualité de service qui seront transmis pour le 31 mars 2020.

4.2 Satisfaction des utilisateurs du réseau

Dans son rapport annuel pour l'année 2017, SIBELGA indique avoir harmonisé et étendu ses enquêtes de satisfaction auprès des utilisateurs de son réseau. Celles-ci sont menées lors de campagnes annuelles ou après chaque clôture d'un dossier. Ces enquêtes, permettent à SIBELGA d'identifier et mettre en œuvre des projets d'améliorations.

SIBELGA présente ainsi dans son rapport annuel les résultats d'enquêtes concernant la réalisation de travaux ou opérations tels que les travaux simples au compteur, l'ouverture des compteurs, …

Les résultats de ces enquêtes ne sont, à l'heure actuelle, pas communiquées formellement à BRUGEL. Les seules informations relatives à des enquêtes de satisfaction menées par SIBELGA que BRUGEL reçoit concernent :

- celles des fournisseurs dans le cadre du rapport sur les pratiques non-discriminatoires ;
- celles des communes dans le cadre du rapport sur les missions de service public de SIBELGA (en l'occurrence pour l'éclairage public)

Or, l'obtention de ces informations sont importantes dans le cadre de l'évaluation du sentiment des utilisateurs du réseau quant aux services rendus par SIBELGA. Les résultats de ces enquêtes permettraient également de cibler quels sont les points à améliorer par le gestionnaire de réseau de distribution.

Les résultats des enquêtes de satisfaction des utilisateurs du réseau devraient être communiqués à BRUGEL dans le cadre des rapports sur la qualité des services transmis le 31 mars de chaque année. BRUGEL demande dès lors à SIBELGA de lui proposer un modèle de rapport qui contiendrait les modalités de mise en œuvre des enquêtes de satisfaction, leurs résultats ainsi que les mesures qui en découleraient.

4.3 Informations délivrées aux utilisateurs du réseau

BRUGEL considère que la politique de communication de SIBELGA vis-à-vis des utilisateurs de ses réseaux constitue un élément important à prendre en considération dans l'évaluation de la qualité de service.

En cas d'interruption de l'alimentation par exemple, il est important qu'une information concernant l'évolution de la situation soit communiquée aux utilisateurs de réseau.

Dans ce contexte, SIBELGA a mis en place une plateforme[6] sur son site internet qui permet aux URD de disposer d'une vue sur l'ensemble des pannes sur le réseau électrique qui sont en cours. Les informations délivrées concernent la commune où a lieu la panne, la/les rue(s) impactée(s), l'heure de constatation de la panne, l'heure de rétablissement de l'alimentation estimée et l'évolution du taux d'utilisateurs rétablis. En cas de pannes sur son réseau, SIBELGA communique également cette information sur les réseaux sociaux.

BRUGEL considère que cette plateforme d'information devrait également être utilisée pour informer les utilisateurs du réseau en cas d'interruptions de l'alimentation électrique dans le cadre de travaux planifiés. L'utilisateurs pourraient ainsi avoir une vue sur l'ensemble des voiries qui ne sont plus alimentés en électricité quelle que soit la cause de l'interruption (planifiée ou non planifiée) à l'instar des plateformes des gestionnaires de réseau de distribution Fluvius et Ores.

[6] https://www.sibelga.be/fr/raccordements-et-compteurs/pannes-electricite

L'historique des pannes sur le réseau d'électricité présent sur la plateforme de SIBELGA est, semble-il, disponible pour une période d'environ un mois. Or, un utilisateur du réseau peut effectuer une demande d'indemnisation en cas d'interruption de plus de 6 heures, au plus tard dans les deux mois de la survenance de l'incident[7] (voir chapitre 5). **BRUGEL estime donc que SIBELGA doit mettre à disposition des URD un historique reprenant des informations concernant les pannes qui sont survenus dans les 2 mois.**

Plus globalement, BRUGEL considère qu'il serait pertinent que toute une série de données en possession de SIBELGA puisse être publiées sous forme d'Open Data et mises à disposition des différents acteurs du paysage énergétique. Le partage de certaines informations pourrait certainement être utilisées dans le cadre de projets ou études pouvant contribuer un tant soit peu à la réalisation de la transition énergétique. Ce type d'initiative s'inscrit d'ailleurs complètement dans la politique « Smart City » portée par la Région de Bruxelles Capitale.

[7] La période a été étendue à deux suite à la modification de l'article 32bis l'ordonnance électricité le 23 juillet 2018

5 Gestion des indemnisations

Chaque année, le gestionnaire de réseau de distribution est tenu de transmettre à BRUGEL un rapport relatif aux demandes d'indemnisations traitées pendant l'année civile précédente. Ce rapport pour l'année 2018 a été communiqué par mail le 29 mars 2019 à BRUGEL et réceptionné par écrit le 2 avril 2019. Les principaux résultats de ce rapport sont commentés ci-après.

Le tableau suivant recense le nombre de demandes d'indemnisation portant sur des interruptions de fourniture d'électricité :

Electricité	Nature de l'interruption	Total des demandes (212)	Demandes fondées	Demandes non fondées
Article 32*bis*	Interruption non planifiée de plus de 6h	94	72	22
Article 32*ter*	Absence de fourniture suite à une erreur administrative	12	4	8
Article 32 *quater*	Absence de fourniture suite à un retard de raccordement	2	0	2
Article 32 *quinquies*	Dommage subi suite à une interruption, non-conformité ou irrégularité par un GRD fautif	104	15	89

Parmi les demandes déclarées non fondées, 3 d'entre elles ont été introduites hors délais tandis que 15 d'entre elles mettaient en cause la responsabilité d'un tiers. En ce qui concerne les 96 autres demandes, le rapport ne contient aucun élément permettant de connaitre les raisons du rejet de la demande.

Le tableau suivant recense le nombre de demandes d'indemnisation portant sur des interruptions de fourniture de gaz :

Gaz	Nature de l'interruption	Total des demandes (9)	Demandes fondées	Demandes non fondées
Article 24*bis*	Absence de fourniture suite à une erreur administrative	5	1	4
Article 24*ter*	Absence de fourniture suite à un retard de raccordement	0	0	0
Article 24 *quater*	Dommage subi suite à une interruption, non-conformité ou irrégularité par un GRD fautif	4	3	1

Parmi les demandes déclarées non fondées, une demande mettait en cause la responsabilité d'un tiers. Le rapport ne contient pas d'élément permettant de connaitre les raisons du rejet des 4 autres demandes.

Au niveau des montants versés à titre d'indemnisation, en 2017, SIBELGA a versé une somme de 47 241.16 € tandis qu'en 2018, ce montant est de 23.759.79 €.

Le nombre des demandes d'indemnisation, la proportion des demandes fondées et celles non fondées sont comparables pour les années 2017 et 2018, à la seule exception des demandes introduites sur pied

de l'article 32*bis* de l'ordonnance électricité qui vise les interruptions de plus de 6h. En 2017, le nombre de demandes introduites est de 326 tandis qu'en 2018, 94 demandes ont été déposées. Cette différence considérable s'explique par l'interruption de fourniture d'électricité intervenue le 10 février 2017 dans la commune de Laeken et qui a entrainé le dépôt de nombreuses demandes d'indemnisation en raison de la publicité qui a été donnée par Brugel à cette interruption de fourniture d'électricité. Le nombre relativement faible d'indemnisations reçus et octroyés par SIBELGA a poussé BRUGEL à réfléchir sur le caractère optimal de la mise en œuvre du régime d'indemnisation. Le travail d'analyse préliminaire de ce régime a révélé la nécessité d'amélioration sur plusieurs points, dont notamment :

- **<u>en ce qui concerne l'obligation de motivation de SIBELGA :</u>**

    - SIBELGA est invité à motiver dument chaque demande d'irrecevabilité ou de non fondement de la demande d'indemnisation. Cette motivation sera notamment concrétisée, dans un premier temps, par l'envoi d'une brochure explicative au stade du dépôt de la demande par le plaignant. A moyen terme, SIBELGA devra analyser les incidents donnant lieu à une demande d'indemnisation dans un contexte global de l'état du réseau. Notamment, l'incident devrait être examiné au regard de deux éléments :

        - l'incident est survenu sur un élément du réseau qui a été correctement maintenu ;

        - le gestionnaire du réseau a pris toutes les mesures adéquates pour limiter les effets d'incident.

      BRUGEL veillera sur la mise en place de ces critères et par la suite sur l'application de ceux-ci.

    - En outre, SIBELGA devra préciser dans le rapport sur le régime de l'indemnisation les motifs (autres que la responsabilité d'un tiers ou le dépassement du délai d'introduction de la demande) qui justifient l'irrecevabilité ou le non fondement d'une demande ;

- **<u>En ce qui concerne l'obligation d'information</u>**

    - SIBELGA doit informer l'URD sur son droit d'être indemnisé dans les cas prévus par l'ordonnance et ce par plusieurs canaux d'information. Notamment, BRUGEL pense aux devis des travaux de raccordement. Ce document doit mentionner qu'en cas d'exécution tardive des travaux, l'URD doit être indemnisé.

    - Le gestionnaire du réseau doit également informer l'utilisateur du réseau de distribution de la possibilité, en cas de rejet de sa demande, d'introduire celle-ci devant le Service des litiges de BRUGEL.

      Dans toutes les décisions de rejet de la demande d'indemnisation, SIBELGA indiquera par écrit que cette possibilité est ouverte au plaignant. Cette possibilité de recours pourrait également être mentionnée dans le formulaire d'indemnisation de SIBELGA et reprise sur le site internet de SIBELGA.

    - Il doit également informer systématiquement l'utilisateur du réseau de distribution sur les délais internes relatifs au traitement de sa demande (délai de la décision de recevabilité, de la décision de fond et du versement de l'indemnisation octroyée).

- **<u>En ce qui concerne l'obligation de transparence</u>**

    - BRUGEL invite SIBELGA à réfléchir sur la mise en place des solutions pour porter à la connaissance de la population bruxelloise l'existence du régime de l'indemnisation.

D'autres mesures de simplification seront prises par BRUGEL. Une des mesures consistera à la révision du formulaire d'indemnisation de SIBELGA en vue de faciliter sa compréhension par l'utilisateur de réseau de distribution. Ce travail sera mené en concertation avec tous les acteurs impactés.

L'analyse du rapport sur le régime de l'indemnisation pour l'année 2019, qui sera effectué par BRUGEL en juin 2020, permettra de déterminer si les mesures précitées auront eu un impact sur le nombre de demandes introduites auprès de SIBELGA ou de BRUGEL.

En outre, BRUGEL fera une étude sur le régime d'indemnisation dans sa globalité, intégrant sa mise en œuvre aussi bien par SIBELGA que les fournisseurs. Des recommandations seront formulées.

6 Traitement non-discriminatoire des fournisseurs

6.1 Généralités

Pour l'année 2018, SIBELGA a transmis le 25 avril 2019 à BRUGEL le rapport[8] relatif au programme des engagements par lesquels le gestionnaire de réseau SIBELGA garantit l'exclusion de toute pratique discriminatoire ainsi que les annexes sous-jacentes[9].

BRUGEL constate de manière générale le caractère succinct de ce rapport et demande à SIBELGA de l'étoffer pour le rapport portant sur l'année 2019 (qui sera transmis à BRUGEL en 2020) avec les différents points d'attention repris dans les sections énoncées ci-après.

6.2 Remarque quant au contexte général des mesures prises

Dans son rapport, SIBELGA explique que l'accès au réseau est réglementé et décrit dans les contrats types. BRUGEL souhaite attirer l'attention du gestionnaire sur le caractère évolutif de ces contrats. Il doit veiller à ce que toutes les modifications réglementaires soient intégrées dans les contrats précédemment signés. BRUGEL invite, dès lors, SIBELGA à contrôler la mise à jour de tous les contrats d'accès signés avec les fournisseurs. En outre, BRUGEL souhaite recevoir une copie de tous ces contrats signés.

6.3 Remarques sur la tenue des réunions

D'une part, SIBELGA relate dans son rapport que des réunions sont tenues avec des fournisseurs. BRUGEL a plusieurs observations à cet égard :

- **<u>En ce qui concerne les réunions plénières</u>** :

  - BRUGEL remarque qu'une seule réunion a eu lieu en 2018. Elle s'interroge sur le caractère suffisant de la fréquence de ce type de réunion. En effet, BRUGEL est d'avis que ce type de réunion permettra notamment aux fournisseurs de petite taille de mieux comprendre les spécificités du marché bruxellois.

  - Le contenu de cette réunion tel que repris dans le rapport semble être lacunaire. BRUGEL souhaiterait que le rapport remis par SIBELGA relate en grandes lignes les sujets traités et les remarques éventuelles émises par les fournisseurs.

  - Enfin, le marché de l'énergie ayant subi une évolution importante, il serait intéressant d'envisager la possibilité d'élargir ce type de réunions à d'autres acteurs.

---

[8] Ce rapport étant par ailleurs intégré au rapport de SIBELGA sur l'exécution de ses missions de service public.

[9] Annexe 1 – Rapport sur les résultats de l'enquête sur la satisfaction des fournisseurs ;

Annexe 2 – Liste des participants à l'enquête de satisfaction ;

Annexe 3 – Le rapport de monitoring des contrats d'accès ;

Annexe 4 – Le cahier spécial des charges pour l'achat d'électricité et de gaz

- **<u>En ce qui concerne les réunions individuelles :</u>**

  - SIBELGA donne dans son rapport des informations sur le nombre des réunions, les fournisseurs rencontrés et l'ordre du jours de ces réunions. BRUGEL est d'avis qu'il conviendra de détailler ces informations. En effet, il est important de s'assurer que les informations de nature générale soient portées à la connaissance de tous les fournisseurs et ce sur une période de temps identique. BRUGEL pense ici notamment aux points suivants qui seraient discutés individuellement avec certains fournisseurs : NRClick, SolarClick, cut-off pendant la période hivernale, etc…

  - Le rapport remis par SIBELGA doit donc faire un exposé des informations à portée générale qui auraient été échangées avec les fournisseurs individuellement, tout en préservant bien évidemment toutes les informations à caractère privé ou commercialement sensibles.

  - En outre, BRUGEL souhaite que soit annexé au rapport les procès-verbaux de ces réunions.

6.4 Les mailings circulaires

BRUGEL soutient la démarche de SIBELGA visant à informer l'ensemble des fournisseurs de toute modification intervenue et ce par la voie électronique. Néanmoins, des informations remises dans le rapport, il est difficile d'apprécier la qualité de l'information émise. A titre d'exemple, BRUGEL s'interroge si dans le mail daté du 13/12/2018, le point relatif à la facturation des End-of-contracts résidentiels a été expliqué.

6.5 Remarques sur l'enquête de satisfaction

L'enquête de satisfaction annuelle organisée par SIBELGA depuis 2010 ayant pour objectif de mesurer le niveau de satisfaction des fournisseurs quant aux différents services offerts par SIBELGA doit -selon BRUGEL- être améliorée notamment concernant les indicateurs mesurés.

En effet, ce besoin d'amélioration peut être illustré par l'indicateur de satisfaction sur l'exécution de certains services. Il s'agit en fait d'un pourcentage global et donc sans aucune distinction quant au traitement non-discriminatoire d'une demande d'un fournisseur en regard d'un autre.

BRUGEL préconise dès lors la mise en œuvre d'indicateurs mesurant le traitement individuel de chaque fournisseur.

Par ailleurs, BRUGEL constate que les données de l'enquête relatives à l'évaluation du site internet de SIBELGA n'ont pas été monitorées en 2018.

BRUGEL pense que la réalisation de cette enquête est fort pertinente pour pouvoir apprécier qualitativement le travail effectué. Néanmoins, il serait opportun que le rapport remis par SIBELGA fasse un état plus détaillé de cette enquête. Notamment :

- il serait intéressant de disposer d'une graphique reprenant l'historique sur les 5 dernières années du niveau global de satisfaction.

- Les points ayant fait l'objet d'une baisse dans l'appréciation devraient être repris dans le rapport et expliqués. Le cas échéant, les mesures prises par SIBELGA pour améliorer les points d'attention.

6.6 Remarques sur les critères de solvabilité et garanties financières

Le contrat d'accès précise que lors de la signature du contrat et préalablement à l'octroi de l'accès au réseau, le détenteur d'accès satisfera à une des garanties telles qu'exposées à l'annexe 2 dudit contrat en vue de garantir ses obligations financières à l'égard du gestionnaire de réseau. Il est également précisé que le montant de cette garantie peut être redéfini par le gestionnaire de réseau de distribution, de manière objective et non-discriminatoire sur base de l'évolution du portefeuille client du détenteur d'accès et des montants facturés de l'année antérieure.

Pour 2018, SIBELGA a réalisé 3 adaptations sur le montant ou sur les modalités des garanties constituées.

Les remarques de BRUGEL portent d'une part sur le manque d'information relatif à ces décisions d'adaptation et d'autre part sur l'absence de détail au niveau du calcul du montant des garanties.

BRUGEL demande donc qu'à l'avenir un détail de ces adaptations soit transmis en annexe du rapport afin de s'assurer que les obligations de garanties soient évaluées et traitées de manière non-discriminatoire pour chaque fournisseur.

Par ailleurs, l'année 2018 a été marquée par la défaillance de plusieurs fournisseurs. SIBELGA a un rôle central dans la détection de dysfonctionnements et le rapportage vers le régulateur. Il serait dès lors opportun que SIBELGA expose dans ce rapport quelles ont été les mesures prises dans le cadre de ce rôle.

6.7 Remarques sur les marchés publics d'achat d'énergie

SIBELGA se doit d'initier un marché public ayant pour objet l'achat d'électricité et de gaz afin de couvrir ses pertes, d'alimenter l'éclairage public, d'alimenter les clients protégés et pour assurer ses besoins propres.

Dans l'annexe 4 du rapport portant sur les détails de ce marché, BRUGEL remarque que plusieurs éléments manquent :

- Les prix obtenus par SIBELGA pour l'achat d'électricité pour couvrir les pertes réseaux ;

- Les prix obtenus par SIBELGA pour l'achat de gaz pour l'alimentation des centrales de cogénération qu'il exploite.

Par ailleurs, BRUGEL remarque que les données transmises à propos des prix obtenus par les marchés publics mentionnés ci-dessus (prix de la commodité) sont difficilement réconciliables avec les informations transmises lors des contrôles ex post (prix tout compris).

6.8 Vente des certificats verts aux fournisseurs d'énergie

BRUGEL constate que la procédure suivie par SIBELGA pour la vente des certificats verts issus de l'activité de cogénération ne permet pas d'apprécier les pratiques supposés non-discriminatoires à l'égard des fournisseurs d'énergie. Il s'agit notamment de l'égalité d'information et l'accès à celle-ci assurés par SIBELGA pour les fournisseurs.

Pour assurer un traitement équitable des fournisseurs, BRUGEL demande à SIBELGA d'utiliser exclusivement une procédure de vente via marché public avec publicité.

7 Mise en œuvre des services de flexibilité

Concernant le marché de la flexibilité, l'année 2018 s'est distinguée sur deux aspects importants. D'une part, l'adoption d'une modification de l'ordonnance électricité apportant de nouvelles dispositions pour l'encadrement de ce marché et de d'autre part, la mise en œuvre de nouveaux produits de flexibilité qui ne visent pas seulement les clients raccordés en HT, ce qui confirme l'élargissement progressif de ce marché aussi bien en termes de produits que de type de clients visés. Par conséquent, le GRD est de plus en plus appelé à jouer son rôle de facilitateur notamment via la préqualification des installations des clients concernés et la mise à disposition du marché des données détaillées de la flexibilité.

7.1 L'évolution du cadre légal

En ce qui concerne le cadre légal, l'ordonnance électricité a apporté, entre autres, de nouvelles dispositions visant l'encadrement du marché de la flexibilité. Il s'agit particulièrement du droit du client de valoriser la flexibilité de sa demande, du rôle du GRD dans la gestion des données de comptage de la flexibilité, de l'institution d'une licence de fourniture des services de flexibilité et du droit à l'indemnisation par le GRD pour les dommages causés au client en cas de décision irrégulière de refus ou de limitation d'activation de la flexibilité.

En effet, l'article 26*bis* de l'ordonnance électricité consacre le droit, à tout client final, de valoriser la flexibilité de sa demande par l'intermédiaire de son fournisseur de services de flexibilité de son choix. En outre, selon l'article 32*unsexie*s de cette ordonnance, le GRD est tenu d'indemniser le client final, du dommage causé, lorsqu'il refuse ou limite l'activation de la flexibilité de la demande en violation des critères techniques objectifs, transparents et non discriminatoires l'autorisant à empêcher ou limiter cette activation pour une durée déterminée telle que prévue par l'article 26ter de la même ordonnance.

Pour ce qui concerne le rôle du GRD, l'article 7, §1er, 12° confie au GRD la mission d'assurer, en matière de commercialisation des services de flexibilité, le rôle de facilitateur afin d'offrir un marché concurrentiel au bénéfice des clients finals notamment par la gestion des données de comptage résultant de l'activation des services de flexibilité. Les conditions d'exercice de ces missions ne sont pas encore définies.

Par ailleurs, l'article 21*bis* de l'ordonnance électricité dispose que les fournisseurs de services de flexibilité seront soumis à l'obligation de détenir une licence, délivrée par BRUGEL, pour offrir leurs services aux clients raccordés au réseau de distribution de la Région de Bruxelles-Capitale. Les critères d'octroi de cette licence ne sont pas encore arrêtés par le Gouvernement. Toutefois, BRUGEL compte remettre un avis au Gouvernement sur ce sujet, notamment pour attirer l'attention sur le risque de discrimination des clients raccordés sur le réseau de transport régional qui n'ont pas été cités dans cette ordonnance.

7.2 L'élargissement du champ d'application de la fourniture de la flexibilité

Historiquement, la fourniture de services auxiliaires provenait principalement des clients raccordés au réseau de transport. Dans un contexte d'augmentation des besoins de flexibilité et de développement constant des technologies de l'information et de communication, le potentiel de flexibilité située en distribution tend à devenir de plus en plus exploitable.

Dans ce contexte, ELIA a développé une plateforme dénommée *Bidladder*[10,11] avec pour objectif d'étendre la participation au marché de l'équilibrage (*balancing*), via les offres libres (*Free bids*), à des unités de type non CIPU[12]. La demande des services de flexibilité devrait donc connaitre un essor considérable avec la mise en œuvre des initiatives d'ELIA et le développement attendu des demandes issues des BRP (responsables d'équilibre sur la zone de réglage belge).

En outre, au cours de l'année 2017, les gestionnaires de réseaux (ELIA et les GRD) ont, à travers SYNERGRID, développé et mis en œuvre un projet intitulé DataHub pour une période initiale qui pourrait prendre fin de plein droit le 31 décembre 2021. Il s'agit d'une plateforme visant à permettre, en plus des clients raccordés au réseau d'ELIA, aux utilisateurs du réseau de distribution, pour toutes les tensions supérieures à 5kV, d'offrir leur flexibilité. Cette plateforme permet de gérer les registres d'accès de flexibilité et le calcul automatique des activations avant de les transmettre aux acteurs de marché de manière agrégée. Le DataHub est entré en fonction le 1er juin 2018[13] après la signature d'une convention entre les GRD et ELIA au printemps 2018.

En parallèle, des contrats modèles ont été proposés par SYNERGRID pour encadrer les rôles et responsabilités des FSP[14] et des GRD relatifs à l'activation des services de la flexibilité en provenance de clients raccordés au réseau de distribution. Ainsi, en décembre 2017, un contrat modèle GRD/FSP est entré en vigueur pour la mise en œuvre des produits de flexibilité au profit des réserves tertiaires (mFRR[15]) et stratégiques d'ELIA. Puis en juin 2018, un autre contrat modèle GRD/FSP relatif au produit FCR[16] d'ELIA a été proposé par SYNERGRID.

Ces contrats modèles avaient préalablement à leur publication été soumis à BRUGEL et aux autres régulateurs pour approbation. N'ayant pas encore la compétence d'approuver ce type de contrats modèles à ce moment, BRUGEL a coopéré avec les autres régulateurs régionaux pour la formulation d'une réaction conjointe. À notre connaissance, il n'y a, à ce jour, pas encore de clients bruxellois raccordé sur le réseau de distribution (en moyenne tension) ayant participé à la fourniture de ce produit.

Parmi les autres produits de services auxiliaires proposés par ELIA, BRUGEL a pris connaissance de l'existence de 7 clients bruxellois qui en 2018 offraient leur flexibilité dans le cadre de la réserve tertiaire « R3 reserved » respectivement « R3 non-reserved slow » pour une puissance totale de 16.980 kWe. Il y a eu deux activations liées à ces produits (8 janvier et 30 octobre).

---

[10] Il s'agit d'une solution permettant aux clients finaux de valoriser leur flexibilité auprès d'un tiers différent de leur fournisseur. Des solutions de compensation financières sont proposées pour compenser le fournisseur pour l'énergie fournie mais non consommée. Le transfert d'énergie désigne donc l'activation de la flexibilité impliquant deux BRP et/ou deux fournisseurs distincts.

[11] http://innovation.elia.be/market-facilitation/bidladder/

[12] « Coordination of the Injection of the Production Units » - Toutes les unités de production d'une puissance nominale supérieure à 25 MW et/ou directement raccordées au réseau ELIA doivent conclure un contrat CIPU avec ELIA

[13] http://www.synergrid.be/download.cfm?fileId=2018_03_08_SYN_FR_Communique_de_presse_Datahub.pdf

[14] FSP pour Flexibility Service Provider

[15] mFRR pour « manual Frequency Response Reserve »

[16] FCR pour « Frequency Containment Reserve »

7.3 Mise en œuvre d'un rapportage spécifique au marché de la flexibilité en RBC

Compte tenu de l'état du marché de la flexibilité en RBC et des évolutions rencontrées en 2018 et attendues dans les années à venir, il serait opportun d'établir un rapportage régulier des services offerts par le GRD dans le cadre de l'exercice de ses compétences dans ce nouveau marché. Ce rapportage devrait au moins contenir des informations sur le nombre d'acteurs offrant leur flexibilité sur le marché, sur le processus de certification (validation et refus), sur les activations en provenance du réseau d'électricité bruxellois et sur les éventuelles refus ou limitations d'activations de la part du GRD ainsi que les éventuelles indemnisations y liées.

8 Conclusions

Dans le présent avis, BRUGEL a examiné les rapports de SIBELGA concernant la qualité de fourniture sur ses réseaux de distribution d'électricité et de gaz, sa gestion des demandes d'indemnisations et des plaintes des utilisateurs de réseaux de gaz et d'électricité et ses pratiques non-discriminatoires à l'égard des fournisseurs.

L'examen de ces rapports a révélé les points saillants suivants :

1) Concernant la qualité de l'alimentation sur les réseaux d'électricité et de gaz :

Globalement, les résultats enregistrés en 2018 suivent une tendance générale d'amélioration de la qualité observée depuis presque une décennie même si d'une année à l'autre les résultats peuvent s'écarter légèrement de cette tendance.

Toutefois, le rapportage actuel mérite bien des améliorations en termes d'indicateurs de suivi ou des informations complémentaires nécessaires à la compréhension des résultats obtenus. En effet, BRUGEL demande à SIBELGA d'apporter plus d'attention dans ses rapports futurs concernant les aspects suivants:

- Une description des mesures prises par le gestionnaire de réseau pour améliorer la qualité de la continuité de l'alimentation des utilisateurs de réseaux.

- Outre les plaintes réceptionnées utilisées comme critère d'analyse de la qualité de fourniture, il serait opportun avec l'introduction progressive des systèmes intelligents (tableaux et compteurs intelligents) de mener rapidement la réflexion sur d'autres indicateurs de suivi de la qualité de fourniture des URD raccordés en BT (pour l'électricité) ou BP (pour le gaz).

2) Concernant les prestations de services offerts aux URD :

Comme pour le rapport sur la qualité de fourniture, BRUGEL constate un besoin d'établir des indicateurs plus pertinents, autres que les plaintes, pour le suivi de la qualité des prestations offerts aux URD (respect des délais…). En effet, BRUGEL pense qu'il n'est pas certains que les URD qui effectuent une demande de travaux soient informés de l'obligation du respect par le GRD des délais légaux ou contractuels. D'autres indicateurs de suivi devront donc être mis en œuvre pour évaluer la qualité des prestations du GRD, à titre d'exemple, le nombre d'opérations, par type de prestation, réalisées endéans et hors délais légaux.

3) Concernant le régime d'indemnisation :

Ce régime tel qu'appliqué actuellement par SIBELGA devrait faire l'objet d'améliorations aussi bien en termes d'information, de motivation et de transparence dans le traitement des demandes reçues des URD.

- <u>Concernant l'obligation de motivation :</u>

  Outre la nécessité de motiver chaque demande d'irrecevabilité ou de non fondement de la demande d'indemnisation, SIBELGA devra préciser dans le rapport sur le régime de

l'indemnisation, les motifs (autres que la responsabilité d'un tiers ou le dépassement du délai d'introduction de la demande) qui justifient l'irrecevabilité ou le non fondement d'une demande ;

- Concernant l'obligation d'information :

  La mise en œuvre de cette obligation peut être améliorée par les mesures suivantes :

  - une brochure explicative au stade du dépôt de la demande par le plaignant, notamment sur les délais internes relatifs au traitement de sa demande (délai de la décision de recevabilité, de la décision de fond et du versement de l'indemnisation octroyée).

  - Intégration dans les devis des travaux de raccordement des informations relatives à l'indemnisation en cas d'exécution tardive des travaux de l'URD.

  - Informer l'URD de la possibilité, en cas de rejet de sa demande, d'introduire celle-ci devant le Service des litiges de BRUGEL. Cette possibilité de recours pourrait également être mentionnée dans le formulaire d'indemnisation de SIBELGA et reprise sur le site internet de SIBELGA.

  - La publication d'un historique des pannes survenues dans une période d'au moins deux mois permettant à un utilisateur du réseau d'effectuer une demande d'indemnisation en cas d'interruption de plus de 6 heures, au plus tard dans les deux mois de la survenance de l'incident.

- Concernant l'obligation de transparence :

  - BRUGEL invite SIBELGA à réfléchir sur la mise en place des solutions pour porter à la connaissance de la population bruxelloise l'existence du régime de l'indemnisation.

Par ailleurs, des mesures de simplification seront prises par BRUGEL. Une des mesures consistera à la révision du formulaire d'indemnisation de SIBELGA en vue de faciliter sa compréhension par l'utilisateur de réseau de distribution. Ce travail sera mené en concertation avec tous les acteurs impactés. En outre, BRUGEL fera une étude sur le régime d'indemnisation dans sa globalité, intégrant sa mise en œuvre aussi bien par SIBELGA que par les fournisseurs. Des recommandations seront formulées.

4) Concernant les garanties d'exclusion des pratiques discriminatoires envers les fournisseurs d'énergie en Région de Bruxelles-Capitale :

Pour permettre à BRUGEL d'établir une vue précise des pratiques de SIBELGA envers les fournisseurs, une adaptation substantielle est souhaitée pour le rapport sur les pratiques non-discriminatoires. Cette adaptation doit concerner au moins les aspects suivants :

- Un rapportage plus précis des rencontres avec les fournisseurs, notamment concernant les informations à portée générale qui auraient été échangées avec les fournisseurs y

compris individuellement, tout en préservant bien évidemment toutes les informations à caractère privé ou commercialement sensibles.

- Une amélioration des indicateurs de suivi de la satisfaction quant aux différents services offerts par SIBELGA. Dans cette optique, BRUGEL préconise la mise en œuvre d'indicateurs mesurant le traitement individuel de chaque fournisseur.

- Un rapportage spécifique à la gestion des contrats d'accès. Outre la communication des copies de tous les contrats d'accès signés avec les fournisseurs, BRUGEL demande la communication de toutes les adaptations éventuelles notamment concernant les obligations de garanties financières exigées aux fournisseurs.

- Détection de dysfonctionnements ou de défaillance des fournisseurs. Étant donné le rôle central du GRD dans les échanges avec les fournisseurs, il serait opportun que SIBELGA expose dans son rapport sur les pratiques non-discriminatoires quelles ont été les mesures prises dans le cadre de ce rôle.

- Un rapportage précis des achats d'électricité et de gaz pour la couverture des pertes, l'éclairage public ou pour alimenter les clients protégés et besoins propres.

- Un rapportage précis de la procédure suivie par SIBELGA pour la vente des certificats verts issus de l'activité de cogénération. Pour assurer un traitement équitable des fournisseurs, BRUGEL demande à SIBELGA d'utiliser exclusivement une procédure de vente via marché public avec publicité.

* *

*