

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

AVIS d'initiative (BRUGEL-AVIS-20200819-303)

Relatif aux rapports du gestionnaire des réseaux de distribution d'électricité et du gaz pour l'année 2019 :

- 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 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale.

19/08/2020

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 de fourniture du réseau électrique.....	6
3.1.1	Structure des réseaux d'électricité.....	6
3.1.2	Chiffres clés pour 2019.....	7
3.1.3	Evolution de la consommation sur le réseau de distribution d'électricité.....	9
3.1.4	La qualité de la continuité de l'alimentation	10
3.1.5	Qualité de la tension électrique.....	20
3.2	Qualité d'alimentation du réseau de gaz.....	21
3.2.1	La structure du réseau de gaz.....	21
3.2.2	Chiffres clés pour 2019.....	22
3.2.3	L'évolution de la consommation sur le réseau de gaz.....	23
3.2.4	Qualité d'alimentation du réseau de distribution de gaz.....	25
4	Qualité des prestations de services rendus aux utilisateurs du réseaux.....	27
4.1	Respect des délais.....	27
4.2	Satisfaction des utilisateurs du réseau	29
4.3	Informations communiquées aux utilisateurs du réseau	29
4.4	Gestion des indemnisations.....	31
5	Qualité des prestations offertes au marché	34
5.1	Mécanisme de tarification incitative sur les objectifs de qualité des services	34
5.2	Traitement non-discriminatoire des fournisseurs.....	34
5.2.1	Généralités.....	34
5.2.2	Remarques sur la tenue des réunions.....	35
5.2.3	Les mailings circulaires.....	36
5.2.4	Remarques sur l'enquête de satisfaction	36
5.2.5	Remarques sur les critères de solvabilité et garanties financières	36
5.2.6	Remarques sur les marchés publics d'achat d'énergie et de vente de certificats verts.....	37
5.3	Mise en œuvre des services de flexibilité.....	39
6	Conclusions.....	41

Liste des illustrations

Figure 1: Principe de l'alimentation des consommateurs en RBC.....	6
Figure 2: Evolution de l'électricité distribuée.....	9
Figure 3: Evolution du nombre d'utilisateurs (points de fournitures actifs) d'électricité.....	10
Figure 4: Evolution du nombre d'interruptions ventilées selon la cause de l'incident.....	11
Figure 5: Répartition par causes d'interruptions sur le réseau MT en 2019	12
Figure 6: Evolution de l'indisponibilité (avec et sans prise en compte d'incidents sur des réseaux de tiers)	14
Figure 7: Evolution de la fréquence d'interruption (avec et sans prise en compte d'incidents sur des réseaux de tiers)	15
Figure 8: Evolution de la durée moyenne d'une interruption (avec et sans prise en compte d'incidents sur des réseaux de tiers)	15
Figure 9: Evolution du nombre d'interruptions planifiée et non planifiées sur le réseau BT	16
Figure 10: Evolution du nombre d'interruptions non planifiées en BT	17
Figure 11: Indisponibilité et fréquence d'alimentation pour la BT.....	18
Figure 12: Taux de rétablissement de l'alimentation d'une interruption non planifiée endéans les 6 heures	18
Figure 13: Comparaison des indicateurs de qualité des réseaux MT	19
Figure 14: Nombre de plaintes relatives à la qualité de la tension fournie (Source SIBELGA).....	20
Figure 15: Représentation des SRA (Source SIBELGA).....	21
Figure 16: Schéma d'approvisionnement en gaz de la RBC.....	22
Figure 17: Evolution du gaz distribué	24
Figure 18: Evolution du nombre d'utilisateurs (points de fournitures actifs) de gaz	24
Figure 19: Evolution des indicateurs d'indisponibilité.....	25
Figure 20: Nombre de signalements pour des problèmes de qualité de fourniture de gaz.....	26
Figure 21: plaintes relatives aux respects des délais liés à des travaux sur le réseau d'électricité – année 2019.....	27
Figure 22: plaintes relatives aux respects des délais liés à des travaux sur le réseau de gaz – année 2019	28

I 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 publie 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 32novies, § 3 de l'ordonnance électricité dispose 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 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 aussi à cette obligation.

2 Introduction

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 fournir des prestations de qualité aux utilisateurs de réseaux d'électricité et de gaz (y compris le traitement des demandes d'indemnisations et des plaintes) et aux acteurs du marché avec les garanties d'exclusion de toute pratique discriminatoire à l'égard de ces acteurs.

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

3.1 Qualité de fourniture 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.

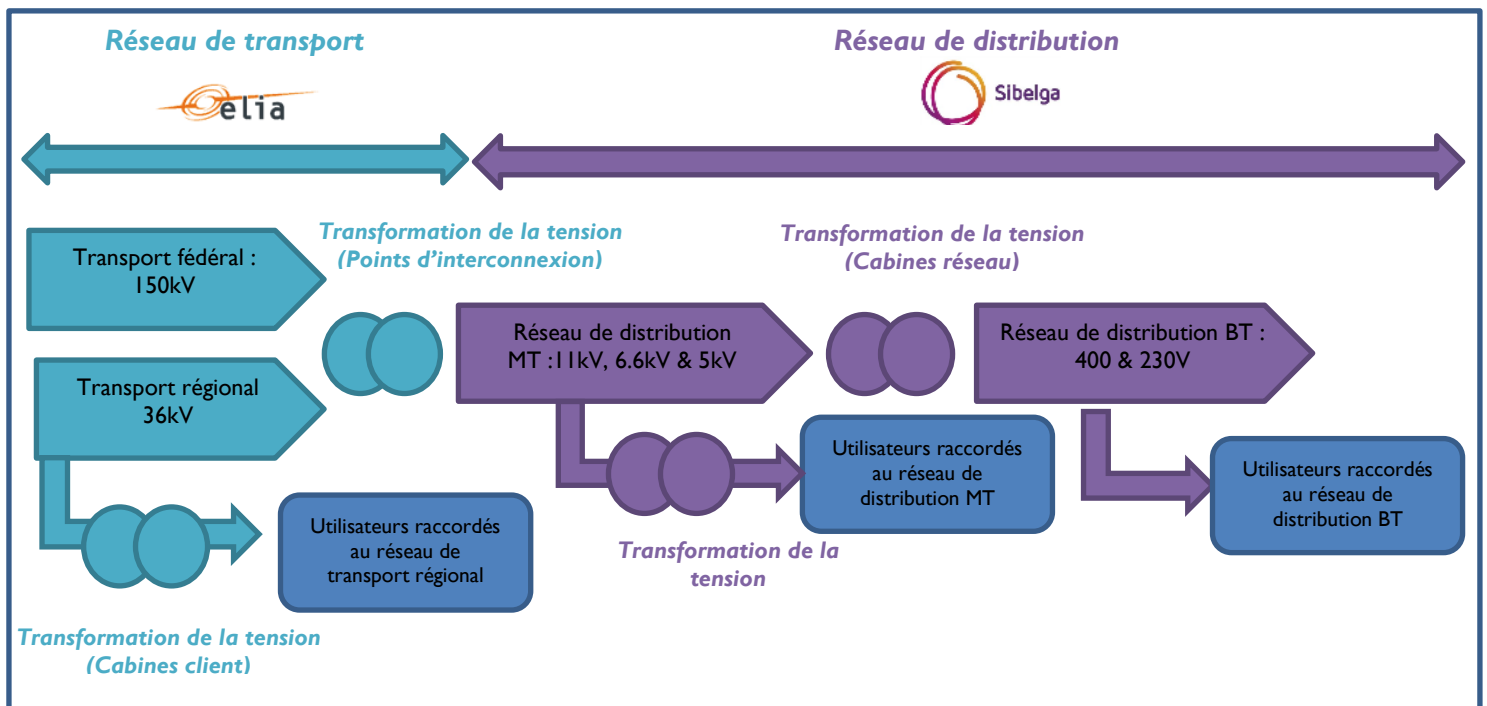


Figure 1: Principe de l'alimentation des consommateurs en RBC

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 à 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 existe 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 MT, 11 (principalement), 6.6 ou 5kV, puis transformée en BT, 400 et 230V, par l'intermédiaire des cabines réseau appartenant à SIBELGA. C'est essentiellement sur le réseau BT 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 6.421 km.

Compte tenu du caractère urbain de notre capitale, les utilisateurs du réseau sont, à quelques exceptions près, totalement alimentés via des câbles souterrains (sur 6.421 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 2019, la longueur totale des réseaux de distribution a augmenté de seulement 1.7%. En examinant l'évolution en fonction du niveau de tension durant cette même période, on note une diminution des réseaux MT de 3,3 % mais une augmentation du réseau BT de 4,6%.

3.1.2 Chiffres clés pour 2019

A. Données générales

	MT	BT	Total
Nombre d'utilisateurs	3.037	659.668	662.705
Consommation électrique [MWh]	2.197.877	2.236.060	4.433.937
Longueur du réseau [km]	2.207	4.214	6.421

B. Nombre d'interruptions

	MT	BT	Total
Nombre d'interruptions planifiées	0	256	256
Nombre d'interruptions non planifiées	160	2.042	2.202
Total	160	2.298	2.458

C. Indisponibilité : Nombre de minutes sans électricité qu'a connu un URD en moyenne en 2019

	MT	BT	Total
Indisponibilité liée aux interruptions planifiées	00:00 :00	00:01 :01	00:01 :01
Indisponibilité liée aux interruptions non planifiées	00 :13 :09	00 :12 :22	00 :25 :31
Total	00 :13 :09	00 :13 :23	00 :26 :32

D. Fréquence d'interruption : Nombre d'interruption annuel moyen qu'a connu un URD en 2019

	MT	BT	Total
Fréquence d'interruption liée aux interruptions planifiées	0	Non disponible	Non disponible
Fréquence d'interruption liée aux interruptions non planifiées	0,2946	Non disponible	Non disponible
Total	0,2946	0,094	0,3886

E. Durée moyenne d'une interruption en 2019

	MT	BT
Durée moyenne pour rétablir l'alimentation après une interruption non planifiée	00 :44 :38	02 :33 :13

F. Qualité de la tension fournie par SIBELGA aux URD

	MT	BT	Total
Nombre de plaintes reçues	1	33	34
Nombre de plaintes justifiées	0	0	0

Ces chiffres clés pour 2019 sont contextualisés et commentés dans les paragraphes suivants. Leurs évolutions sur plusieurs années sont également présentées.

3.1.3 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) alors que le nombre d'utilisateurs augmente. L'année 2019 confirme également cette tendance.

De 2008 à 2019, on observe une diminution de la quantité d'énergie électrique distribuée de 15,7 % qui pourrait s'expliquer, selon SIBELGA, par :

- l'augmentation du nombre de productions décentralisées sur le réseau (et principalement les PV) ;
- l'augmentation de l'efficacité énergétique des nouveaux bâtiments ou des bâtiments rénovés ;
- les conditions hivernales climatiques clémentes enregistrées ces dernières années.

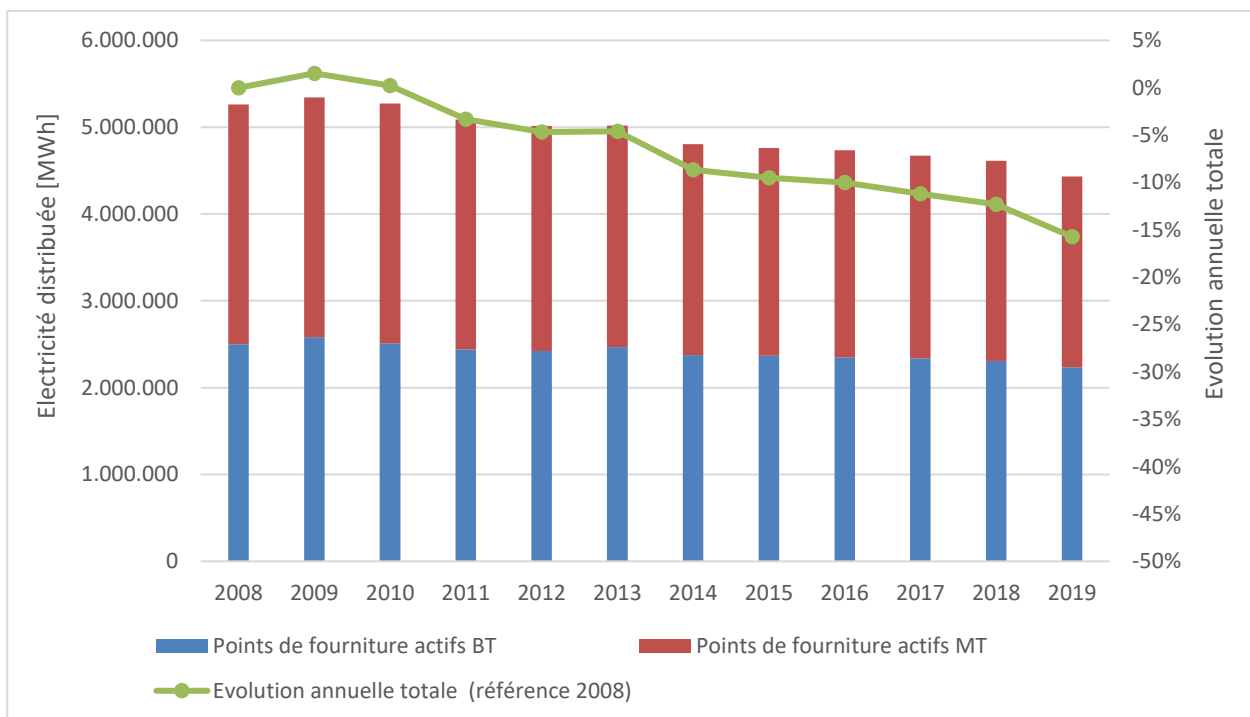


Figure 2: Evolution de l'électricité distribuée

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 MT. 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.

Par ailleurs, comme l'illustre la figure 3, le nombre d'utilisateurs du réseau a quant à lui augmenté de 10% entre 2008 et 2019. Cette augmentation est essentiellement attribuée aux utilisateurs du réseau BT.

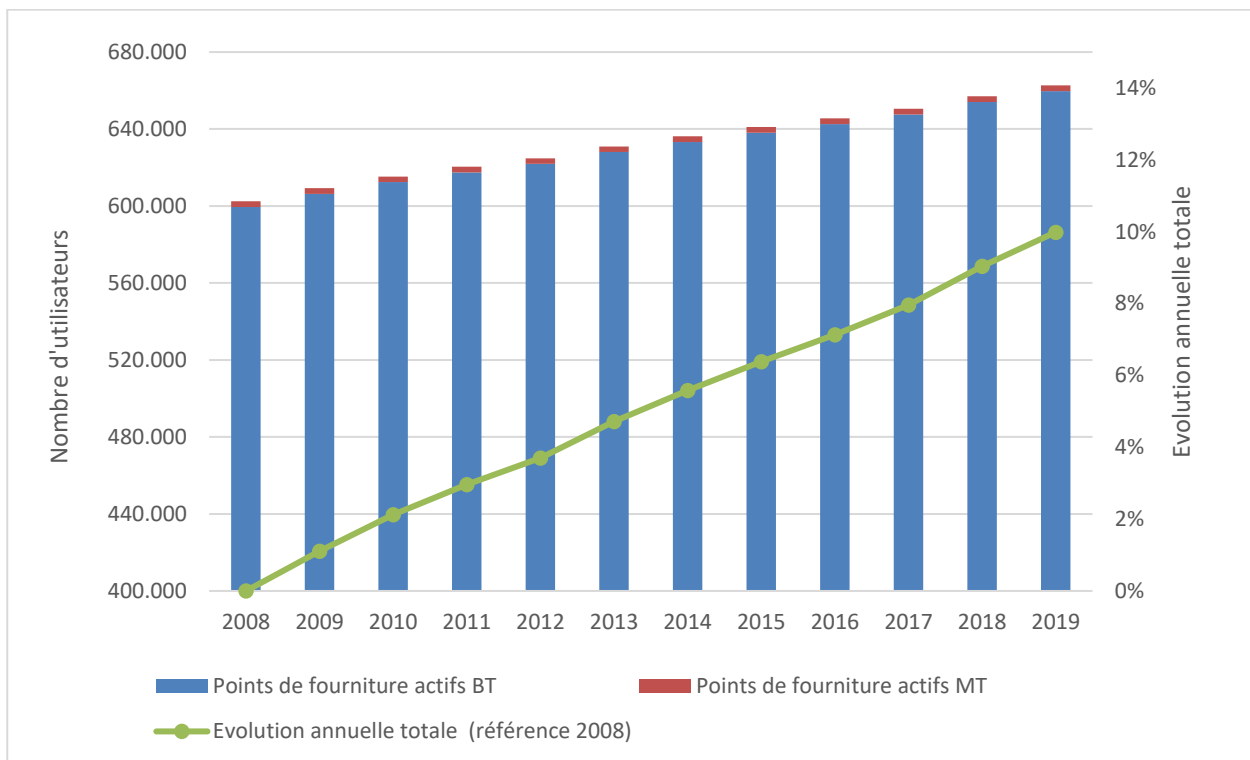


Figure 3: Evolution du nombre d'utilisateurs (points de fournitures actifs) d'électricité

3.1.4 La qualité de la continuité de l'alimentation

La continuité de l'alimentation des URD est un des enjeux importants de la qualité de service offerte aux usagers. Elle donne également une image de la fiabilité du réseau et constitue donc un des paramètres d'évaluation de la politique d'investissement du GRD.

La continuité de l'alimentation des URD peut être mesurée au moyen de différents indicateurs (indisponibilité, fréquence d'interruption, durée de réparation moyen d'une panne,...) dont les méthodes de calcul sont différentes en fonction du niveau de tension où les incidents trouvent leurs origines.

BRUGEL précise que ces indicateurs fournissent une image de la qualité de fourniture à un niveau « macro » et sont calculés sur base de prescriptions établis par SYNERGRID (pour la MT). Ces indicateurs sont notamment utilisés par BRUGEL dans le cadre de l'évaluation de la politique d'investissements de SIBELGA.

Prochainement, BRUGEL compte également mettre en place de nouveaux indicateurs en collaboration avec le GRD. Ceux-ci auront pour objectifs d'assurer une meilleure illustration et représentation de la qualité d'alimentation des utilisateurs du réseau.

3.1.4.1 Interruptions sur le réseau moyenne tension

3.1.4.1.1 Le nombre d'interruptions

Le 1^{er} indicateur utilisé pour évaluer la qualité de continuité de l'alimentation est le nombre d'interruptions enregistré. La figure suivante illustre l'évolution du nombre d'interruptions ventilée selon la cause des incidents.

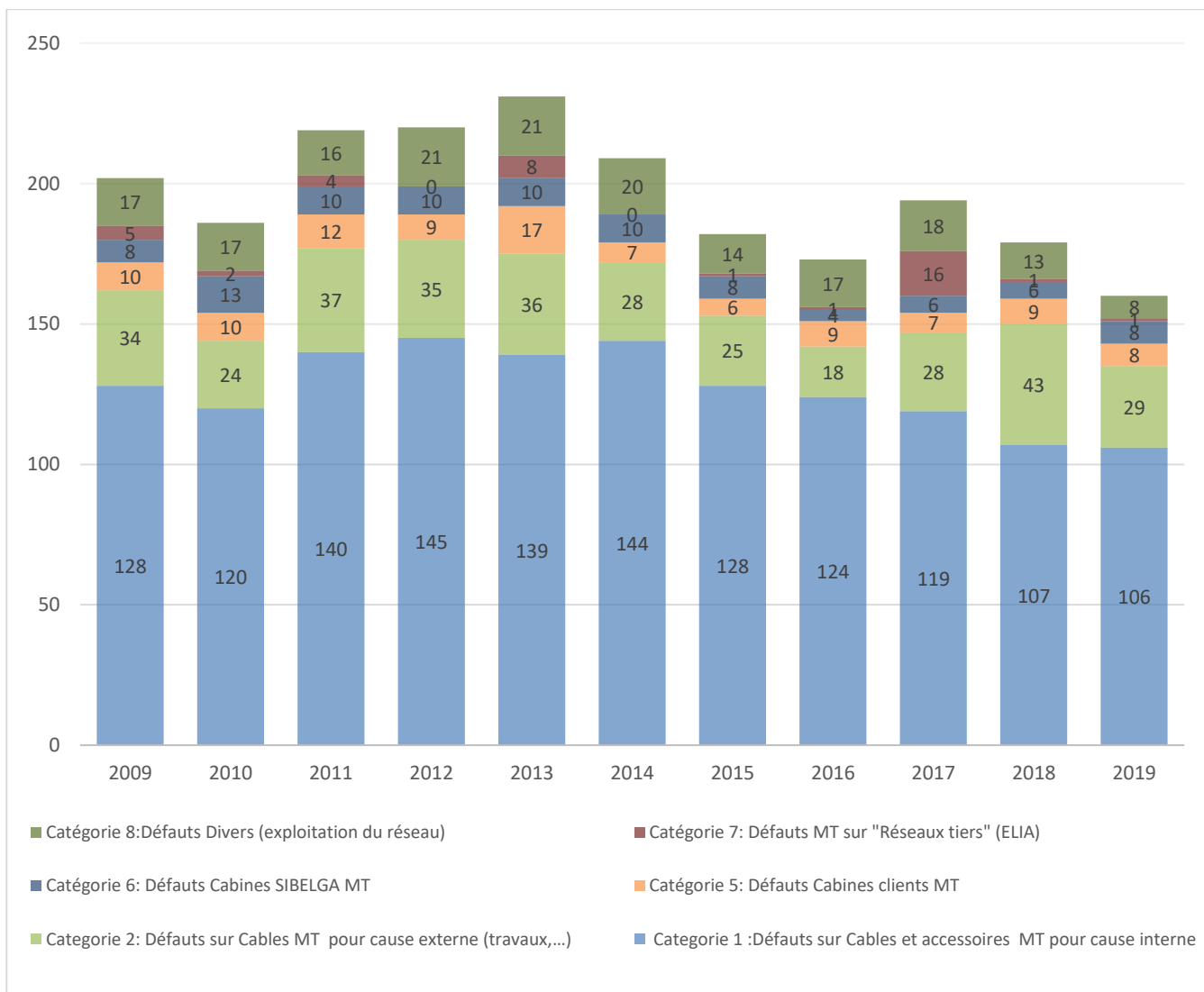


Figure 4: Evolution du nombre d'interruptions ventilées selon la cause de l'incident

Il ressort ainsi que, globalement, sur la période 2009-2019, le nombre d'interruptions est en diminution. Notons d'ailleurs que **le nombre total d'incidents qui ont eu lieu sur le réseau MT en 2019 est le plus faible enregistré durant ces 11 dernières années.**

Ce résultat s'explique par la diminution du nombre de défauts rencontrés sur les câbles MT tant pour des causes internes (défaillance des câbles) qu'externes (essentiellement suite à des travaux par des tiers).

La politique d'investissements menée ces dernières années par SIBELGA, notamment concernant le remplacement des câbles vétustes, devrait continuer à porter ses fruits mais une période d'observation plus longue est encore nécessaire pour tirer de telles conclusions.

Globalement, il ressort de l'analyse de la figure 5 que la majorité des interruptions (84% des incidents en 2019) sont liées à des incidents qui se produisent sur des câbles MT (catégories 1 et 2). Le nombre d'interruptions dont l'origine se trouve sur des réseaux de tiers (essentiellement sur le réseau d'ELIA) fut très faible en 2019 (un seul incident enregistré).

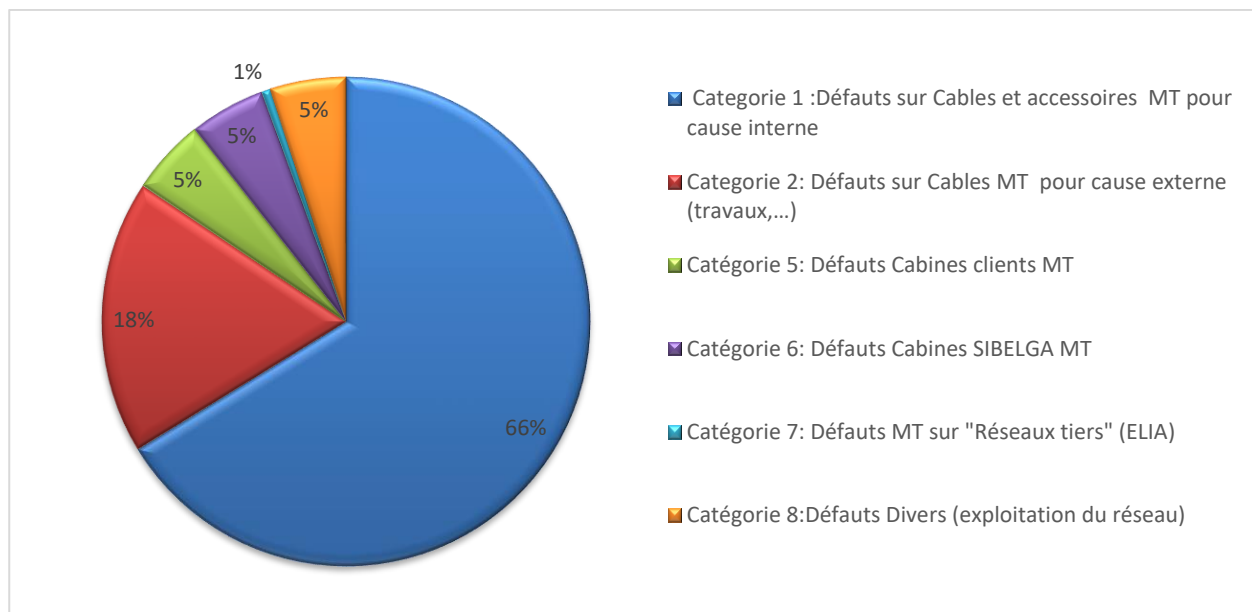


Figure 5: Répartition par causes d'interruptions sur le réseau MT en 2019

3.1.4.1.2 Les indicateurs de mesure de la continuité de l'alimentation sur le réseau MT

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 CI0-14](#) et sont donc calculés d'une manière uniforme pour l'ensemble des GRD Belges.

Ces trois indicateurs sont :

- **L'indisponibilité** : cet indicateur donne une image du temps d'interruption d'un utilisateur en moyenne par an suite à des incidents qui se sont produits sur le réseau MT.
- **La fréquence des interruptions** : cet indicateur donne une image du nombre d'interruption d'un utilisateur en moyenne par an suite à des incidents qui se sont produits sur le réseau MT.
- **La durée de rétablissement** : cet indicateur donne une image du temps moyen mis en œuvre par le GRD pour rétablir l'alimentation après une interruption qui se produit sur le réseau MT.

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.**

Comme indiqué au paragraphe 3.1.2, il ressort ainsi qu'en 2019 :

- un URD bruxellois a été privé d'électricité, en moyenne, pendant **13 minutes et 09 secondes** en raison d'interruptions non planifiées sur le réseau MT ;
- Il a fallu, en moyenne, **44 minutes et 38 secondes**, pour que SIBELGA rétablisse l'alimentation suite à une interruption non planifiée sur le réseau MT ;
- un URD bruxellois a connu **0,2946 interruptions** dont l'origine se situait sur le réseau MT (ce qui représente environ 1 incident tous les 3 ans et demi).

Si l'on analyse l'évolution de ces indicateurs sur la période 2009-2019, il ressort, exceptions faites des années 2011, 2013 et 2017, que la qualité de continuité de l'alimentation sur le réseau MT s'améliore globalement comme illustrée par les figures 6, 7 et 8.

Rappelons que les résultats présentés au paragraphe 3.1.2 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 conséquentes à un incident sur le réseau d'un tiers (voir catégorie 7 à la figure 4). En l'occurrence, il s'agit principalement à Bruxelles de 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 ; Ces années ont été 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 URD bruxellois en 2019 a été peu impactée pas des incidents qui sont survenus sur le réseau d'ELIA.

BRUGEL constate néanmoins, sur ces 3 dernières années, une légère augmentation du temps moyen mis par SIBELGA pour rétablir l'alimentation des URD après une interruption sur le réseau MT. BRUGEL

demande dans ce cadre à SIBELGA de présenter les mesures à mettre en œuvre pour contenir cette augmentation.

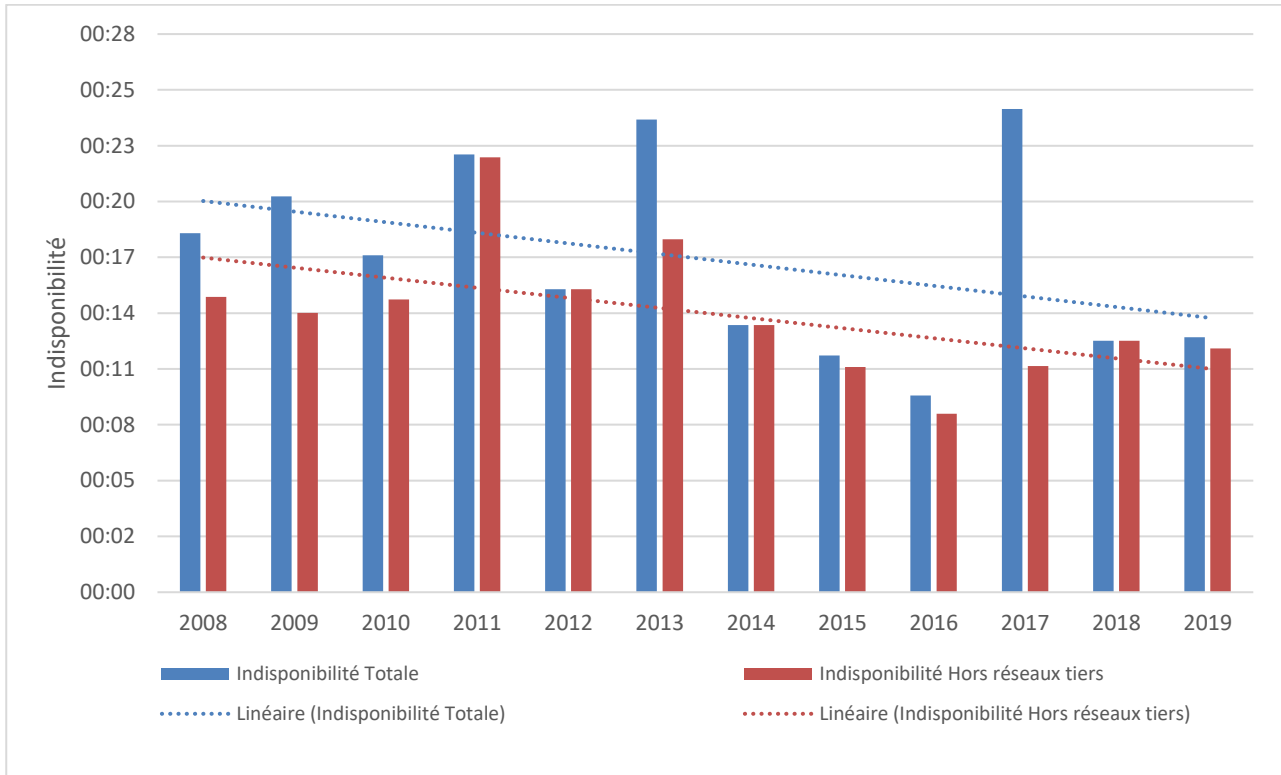


Figure 6: Evolution de l'indisponibilité (avec et sans prise en compte d'incidents sur des réseaux de tiers)

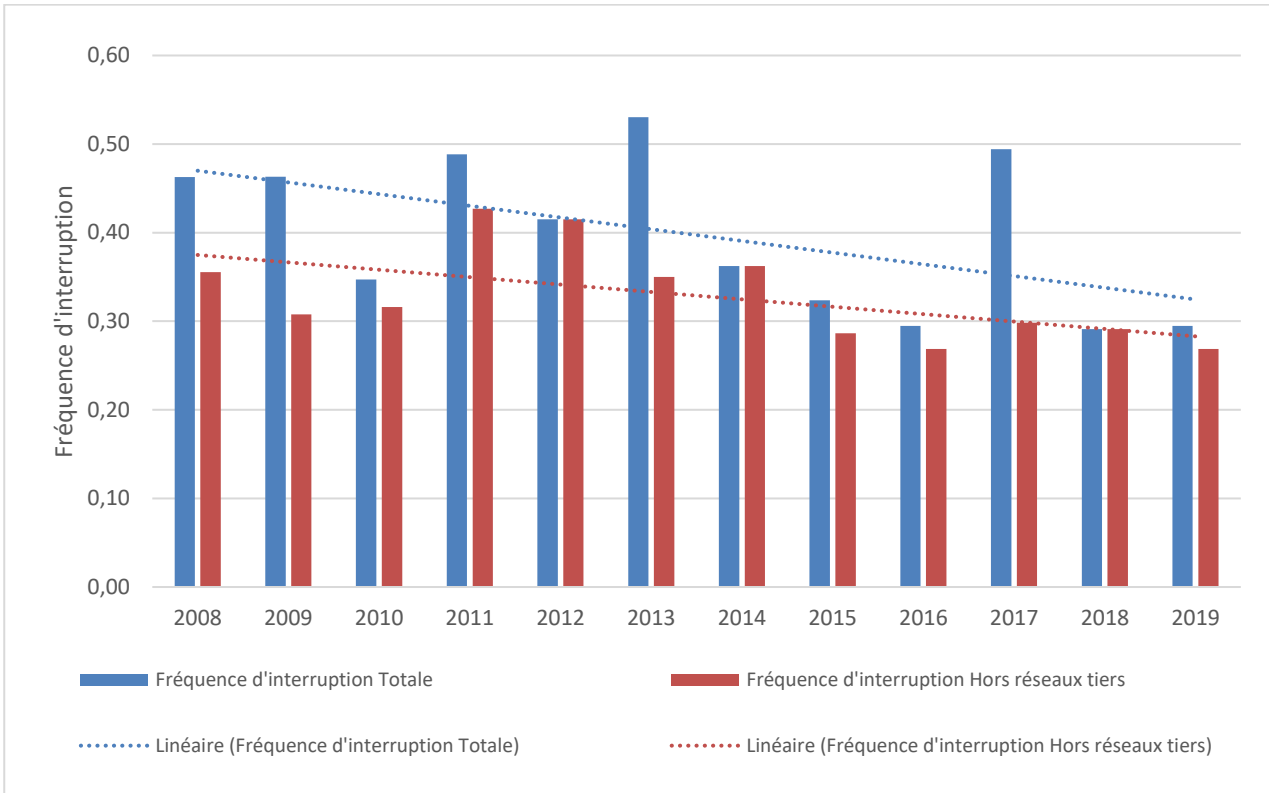


Figure 7: Evolution de la fréquence d'interruption (avec et sans prise en compte d'incidents sur des réseaux de tiers)

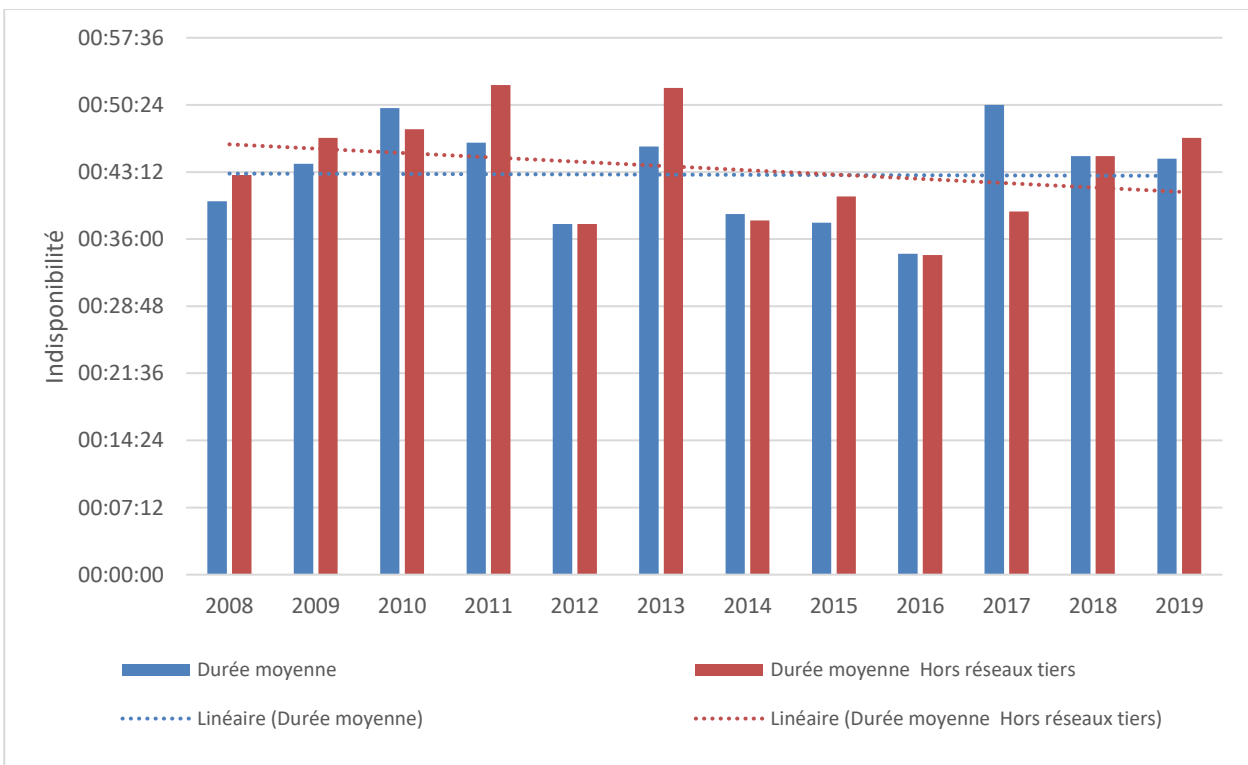


Figure 8: Evolution de la durée moyenne d'une interruption (avec et sans prise en compte d'incidents sur des réseaux de tiers)

3.1.4.2 Interruptions sur le réseau basse tension

3.1.4.2.1 Le nombre d'interruptions

Les informations relatives aux indicateurs de qualité de continuité d'alimentation du réseau BT sont historiquement communiquées par SIBELGA dans ses plans d'investissements. Dans son [avis 283² sur la qualité des services pour l'année 2018](#), BRUGEL avait demandé que pour les exercices suivants, SIBELGA intègre ces indicateurs au rapport sur la qualité des services. Dans ce cadre, **SIBELGA a répondu favorablement à la demande de BRUGEL et a intégré une analyse de la qualité d'alimentation en BT dans son rapport introduit en 2020.**

L'évolution du nombre d'interruptions, planifiées et non planifiées, survenues sur le réseau BT de SIBELGA est présentée à la figure 9.

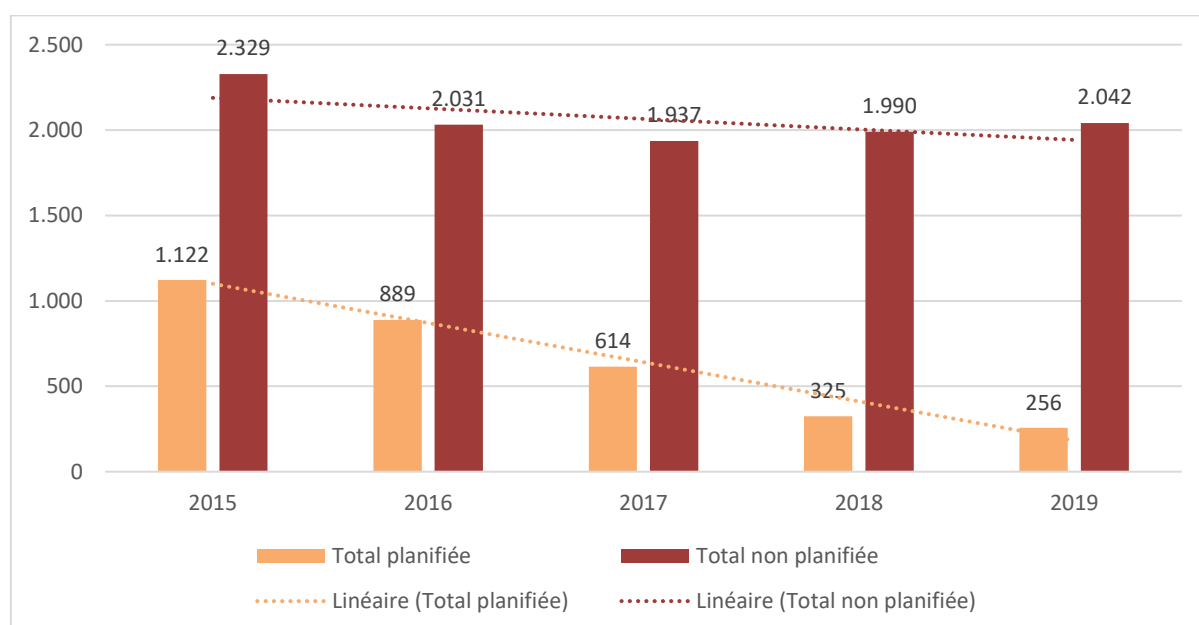


Figure 9: Evolution du nombre d'interruptions planifiée et non planifiées sur le réseau BT

Contrairement au réseau MT, des coupures sont parfois opérées lorsque SIBELGA doit procéder à certains travaux sur le réseau BT. On parle alors d'interruptions planifiées. Depuis 2015, on observe une diminution de ces dernières qui s'explique principalement par la diminution des travaux réalisés dans le cadre des projets Switch et Switch 2. Ces projets visent à assainir les coffrets de comptage des URD raccordés sur la BT et impliquent de devoir couper leur alimentation le temps des travaux.

L'évolution du nombre d'interruptions non planifiées ventilées en fonction de la cause de l'interruption est reprise à la figure 10.

² BRUGEL-AVIS-20190711-283 publié sur le site de BRUGEL : <https://www.brugel.brussels>

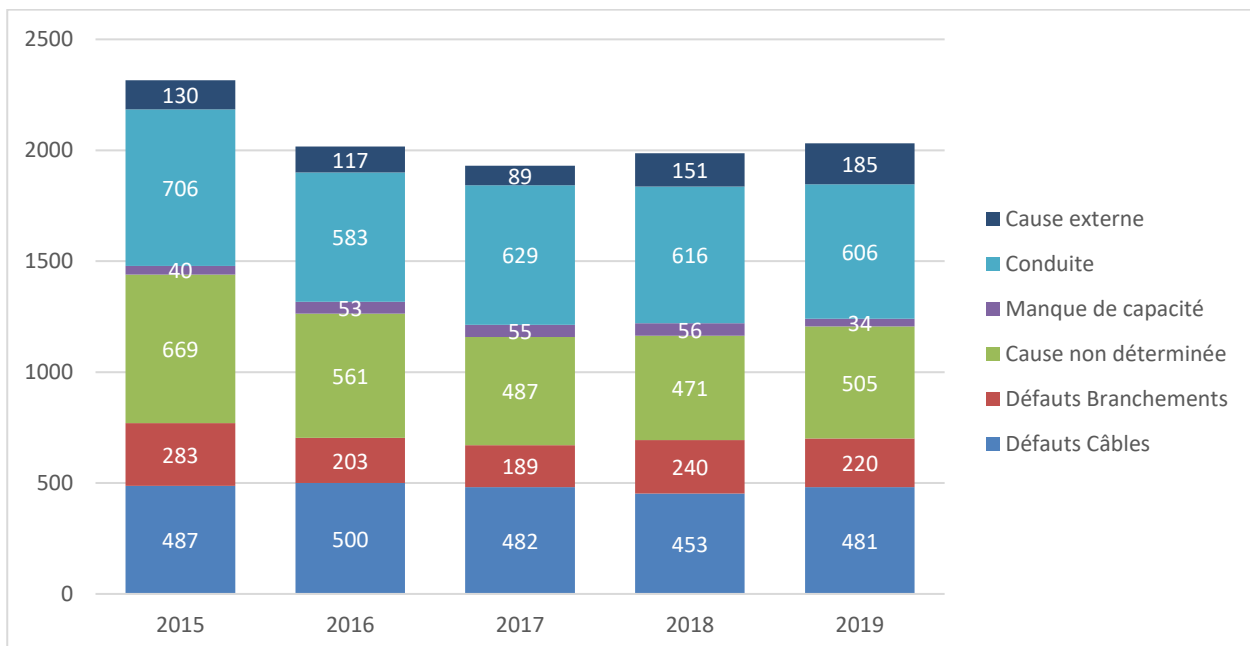


Figure 10: Evolution du nombre d'interruptions non planifiées en BT

On constate ainsi que la cause principale pour ce type d'interruption concerne la catégorie « conduite ». Dans cette dernière sont comptabilisées les coupures non planifiées suite à des travaux tels que, des réparations de défauts, des interventions pour des abandons de câbles, des fausses manœuvres et des coupures suite à des surcharges.

Par ailleurs, BRUGEL observe une augmentation relativement importante du nombre d'incidents liés à des causes externes depuis 2017. Si cette tendance se confirme, BRUGEL demande à SIBELGA de proposer dans ses futurs rapports des mesures pour contenir cette augmentation.

Enfin, le nombre d'interruptions dont la cause est non déterminée est assez élevée et représente un quart des coupures totales. Bien que BRUGEL soit consciente qu'il est parfois difficile voire impossible de déterminer la cause exacte d'une interruption, l'ampleur de ce chiffre reste interpellant.

3.1.4.2.2 Les indicateurs de continuité d'alimentations liés à la BT

A l'instar des interruptions dont l'origine se trouve sur le réseau MT, des indicateurs de suivis sont aussi mis en place pour le suivi de la continuité de l'alimentation : l'indisponibilité et la fréquence d'interruption.

Contrairement aux indicateurs calculés pour la MT, il n'existe pas de prescription SYNERGRID pour calculer les indicateurs BT.

La figure 11 illustre l'évolution de l'indisponibilité planifiées et non planifiées ainsi que la fréquence d'interruption totale (planifiée et non planifiée).

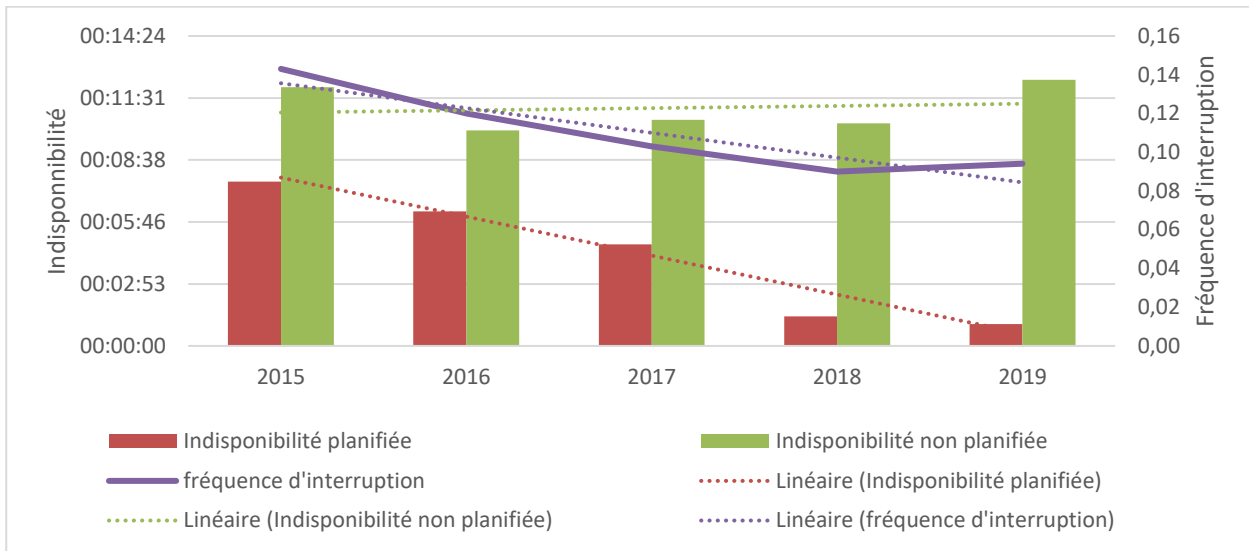


Figure 11: Indisponibilité et fréquence d'alimentation pour la BT

BRUGEL observe une augmentation de l'indisponibilité pour les interruptions de type non planifiées en 2019. Cette augmentation s'expliquerai notamment par l'augmentation du nombre de défauts sur les câbles BT.

En 2019, la durée moyenne prise par SIBELGA pour rétablir l'alimentation en cas de panne s'est aussi détériorée. Celle-ci est notamment visible à travers la figure 12 qui illustre l'évolution du taux de rétablissement des pannes endéans les 6 heures. Cette baisse de performance (qui ne reflète pas la tendance observée les 3 années précédentes) s'explique principalement par l'augmentation du nombre de défauts « câbles » et par le fait que plusieurs multiples défauts ont été constatés.

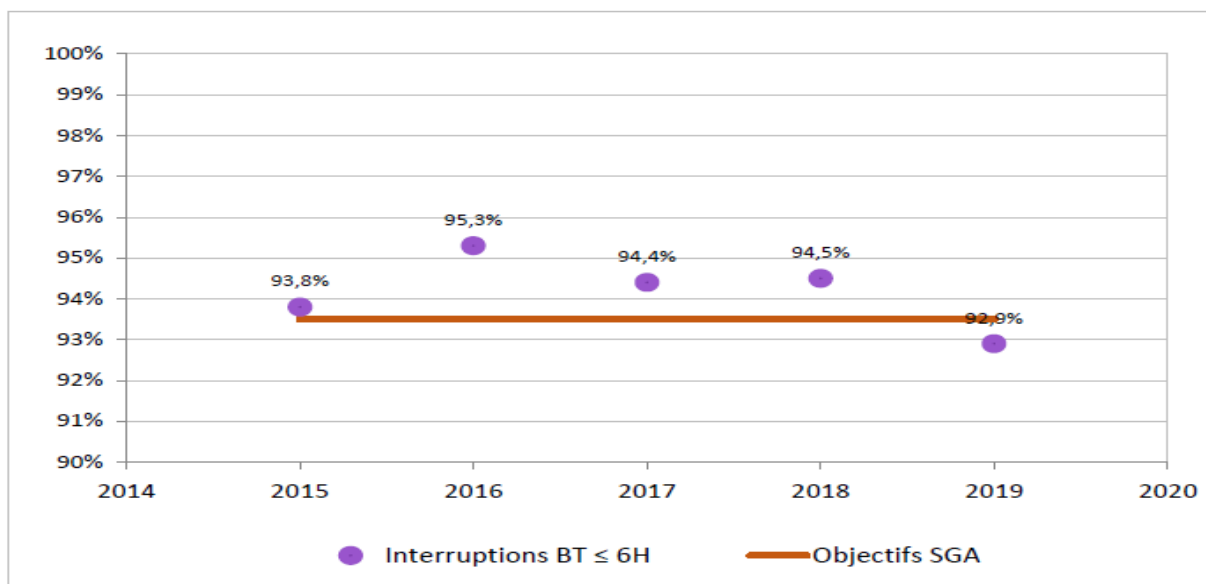


Figure 12: Taux de rétablissement de l'alimentation d'une interruption non planifiée endéans les 6 heures

Pour les prochains exercices, BRUGEL demande à SIBELGA :

- de présenter les indicateurs BT en fonction du types d'interruption (notamment pour la fréquence où une seule donnée globale est disponible) ;
- de présenter et commenter l'évolution de l'indicateur relatif à la durée de rétablissement en présentant les mesures à mettre en œuvre pour améliorer les performances.

3.1.4.3 Comparaison de la qualité de la continuité de la fourniture au niveau Belge

Comme stipulé précédemment (voir paragraphe 3.1.4.1.2), une prescription SYNERGRID précise la méthode de calcul des indicateurs de qualité de la continuité d'alimentation. Cette prescription ne s'applique toutefois que pour les indices de qualité qui concerne le réseau MT et non pour le réseau BT.

Comme l'illustre la figure 13, on constate que **la qualité d'alimentation du réseau MT bruxellois est bien meilleure que la moyenne nationale pondérée au niveau belge**³. En effet, un URD bruxellois subit deux fois moins de coupure et est privé deux fois moins longtemps d'alimentation électrique en raison d'interruptions sur le réseau MT⁴.

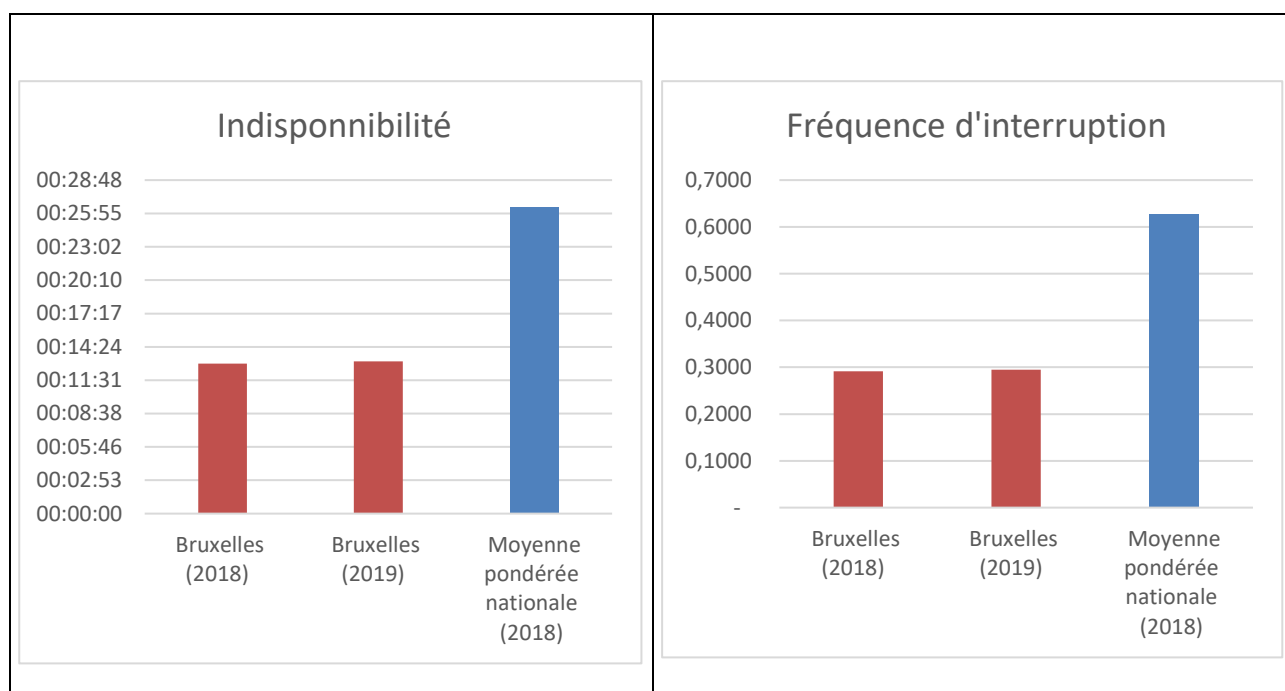


Figure 13: Comparaison des indicateurs de qualité des réseaux MT

BRUGEL estime qu'il serait pertinent qu'une analyse soit menée par SYNERGRID pour proposer une méthode de calcul commune pour l'ensemble des GRD belges pour les indicateurs de qualité d'alimentation pour la BT.

³ Les valeurs au niveau national ne sont pas encore connues pour l'année 2019

⁴ Comme évoqué précédemment, il s'agit de chiffres globaux ; les interruptions qui proviennent du réseau d'ELIA sont également pris en considération.

3.1.5 Qualité de la tension électrique

L'évaluation de la qualité de la tension fournie par le GRD est réalisée actuellement par l'analyse du nombre de demandes d'informations 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 raccordés aux réseaux MT et BT. Toutefois, lors du 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 est présenté à la figure suivante :

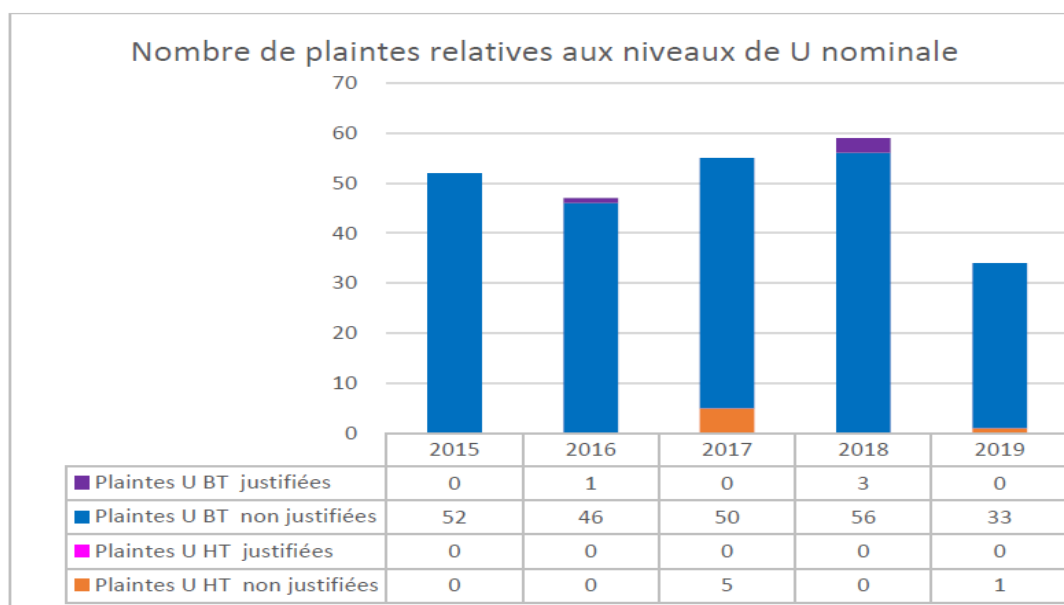


Figure 14: Nombre de plaintes relatives à la qualité de la tension fournie (Source SIBELGA)

Le rapport entre le nombre de plaintes réceptionnées et le nombre d'URD bruxellois 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. A titre d'exemple, les données des 40 appareils de mesure que compte installer SIBELGA en 2020 dans des cabines réseau pour le monitoring du réseau BT pourraient être utilisées, globalement, dans le cadre de l'évaluation de la qualité de la fourniture.

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)⁵.

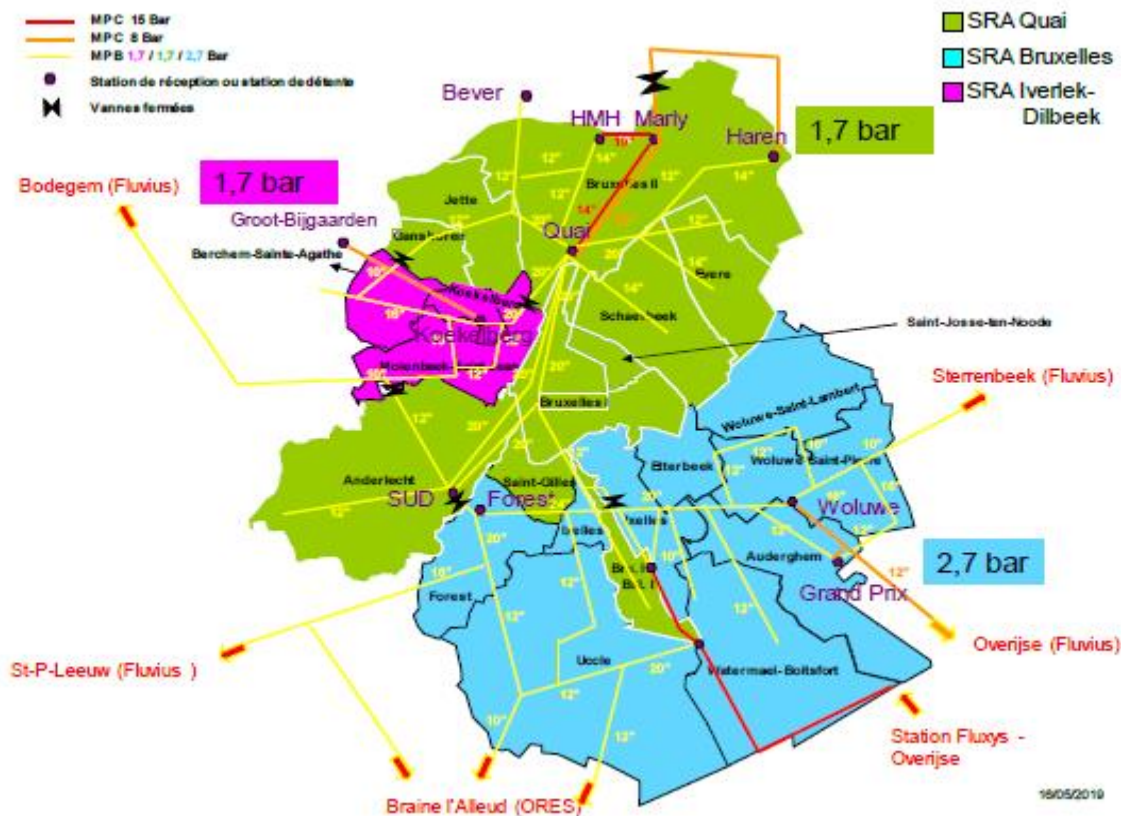


Figure 15: Représentation des SRA (Source SIBELGA)

Comme le montre la figure ci-dessous, 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 basse pression (BP). Le gaz est ainsi détendu en 25 (majoritairement) ou 85 mbar par l'intermédiaire de cabines réseau.

⁵ Station de réception agréée : 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.

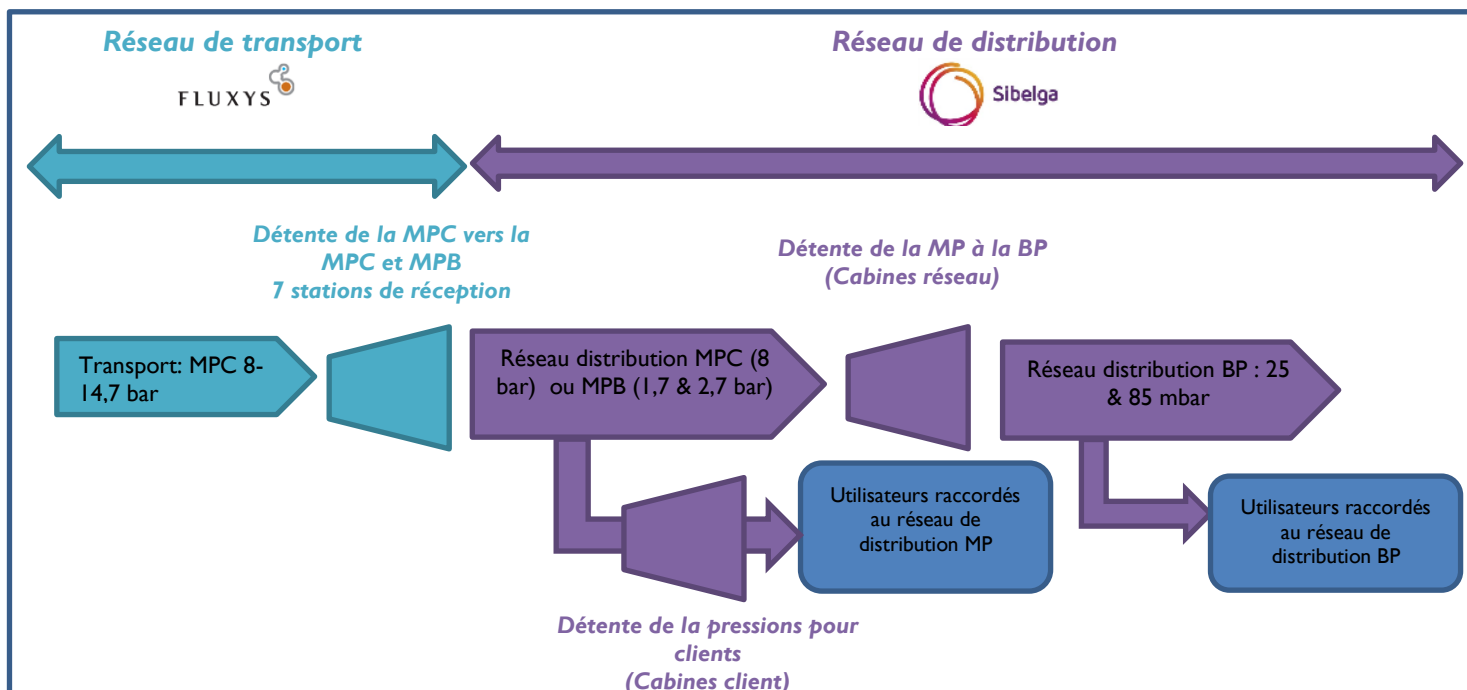


Figure 16: Schéma d'approvisionnement en gaz de la RBC

Contrairement au réseau électrique, le cadre légal ne prévoit pas l'existence « d'un réseau de transport régional de gaz ». La régulation du gestionnaire de réseau de transport de gaz 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.

3.2.2 Chiffres clés pour 2019

A. Données générales

	MP	BP	Total
Nombre d'utilisateurs	3.206	429.305	432.511
Consommation en gaz [MWh]	2.397.754	7.196.216	9.593.969
Longueur du réseau [km]	624	2.298	2.922

B. Indisponibilité : Nombre de minutes sans gaz qu'a connu un URD en moyenne en 2019

	Total
Indisponibilité liée aux interruptions planifiées	00 :01 :08
Indisponibilité liée aux interruptions non planifiées	00 :00 :07
Indisponibilité liée aux interruptions aux incidents importants	00 :04 :33
Total	00 :05 :48

C. Qualité de la pression du gaz fournie par SIBELGA aux URD

	MP	BP	Total
Nombre de plaintes reçues	3	111	114
Nombre de plaintes justifiées	3	50	53

Ces chiffres clés pour 2019 sont contextualisés et commentés dans les paragraphes suivants. Leurs évolutions sur plusieurs années sont également présentées.

3.2.3 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 relatif à l'analyse de la consommation de gaz. En effet, comme l'illustre la figure 17, la consommation en gaz fluctue d'une année à l'autre.

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-jours⁶.

On observe pour 2019 une légère diminution de l'énergie consommée (9.704.151 MWh) par rapport à 2018 (9.749.225 MWh). Les conditions climatiques exceptionnelles que nous avons connues en 2019 ont, sans aucun doute, également contribué à cette diminution. En effet, 2019 est la quatrième année la plus chaude depuis le début des mesures effectuées à Uccle en 1833.

⁶ 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.

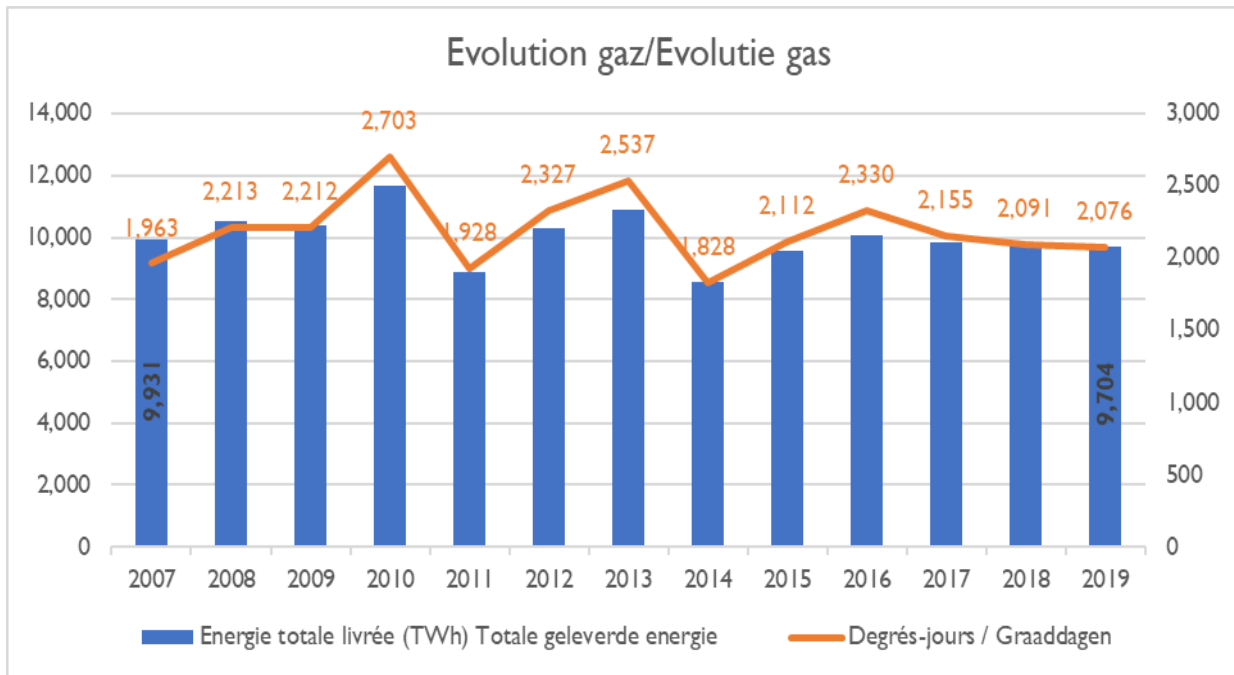


Figure 17: Evolution du gaz distribué

Le nombre d'utilisateurs du réseau est quant à lui en constante augmentation (+ 5,6 % de 2008 à 2019).

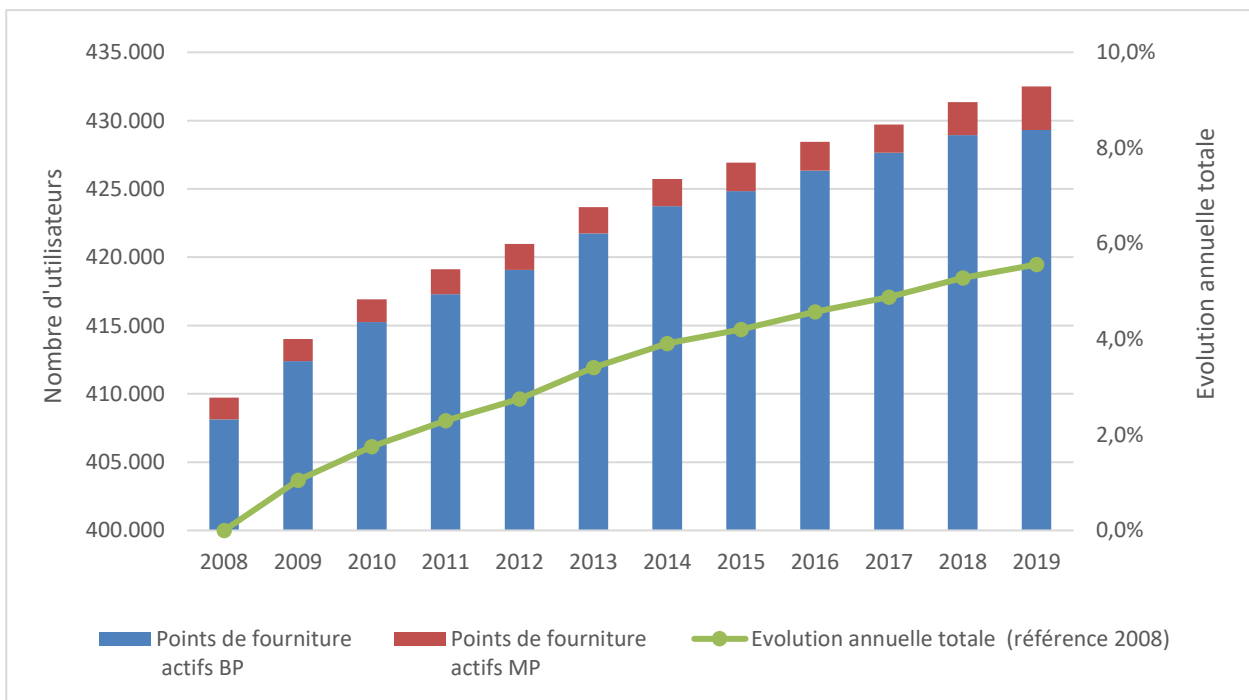


Figure 18: Evolution du nombre d'utilisateurs (points de fournitures actifs) de gaz

3.2.4 Qualité d'alimentation du réseau de distribution de gaz

3.2.4.1 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'entraînent 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.

L'évolution de indicateurs d'indisponibilité est reprise à la figure ci-après.

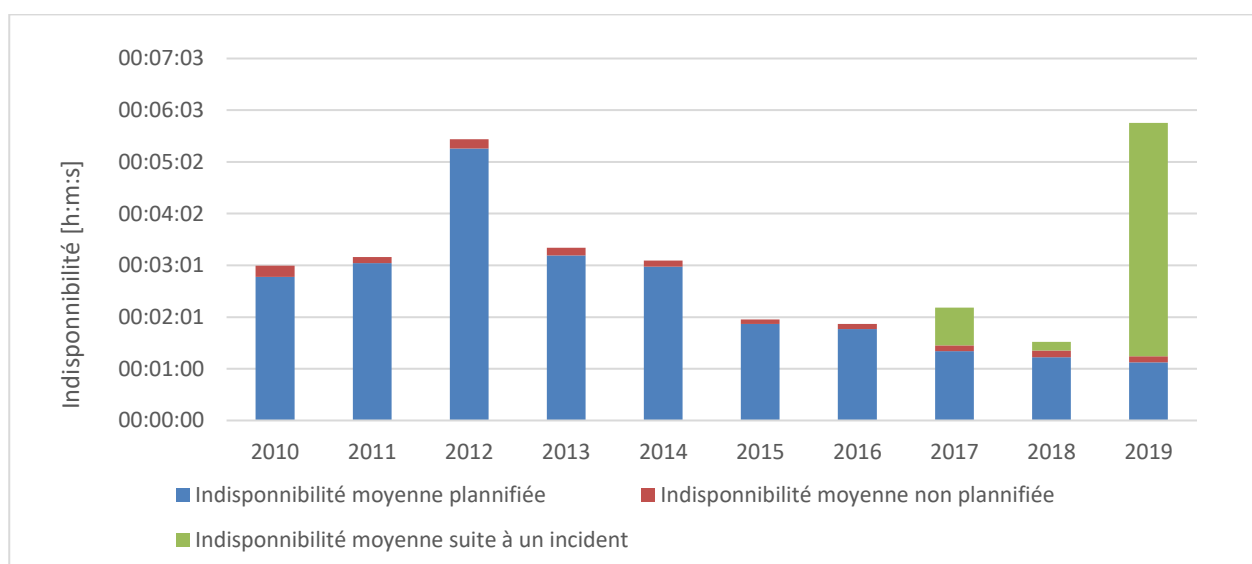


Figure 19: Evolution des indicateurs d'indisponibilité

On peut ainsi constater que, excepté pour l'année 2019, l'indisponibilité en gaz des consommateurs bruxellois est essentiellement liée aux travaux planifiés. Comme les travaux prévus sont annoncés et s'effectuent en concertation avec les clients finaux, les désagréments pour ceux-ci restent limités. Les interruptions d'alimentation non planifiées sont effectivement relativement rares en gaz.

L'année 2019 a cependant été marquée par **un incident important**. Suite à la pénétration d'eau dans le réseau BP, conséquence d'une fuite d'une canalisation de VIVAQUA, 455 points d'accès situés dans la commune de Forest ont été privés d'alimentation en gaz pendant 72h. Cet incident exceptionnel a provoqué une augmentation conséquente de l'indisponibilité moyenne en gaz en 2019 (5 minutes et 48 secondes). Excepté cet événement, la qualité d'alimentation en gaz des consommateurs bruxellois reste très bonne.

La diminution globale de l'indisponibilité moyenne observée 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.

3.2.4.2 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 télémétrés à 9 endroits, en dehors des mesures effectuées dans les stations de réception et par 42 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 139 enregistreurs de pression sur ce réseau.

En 2019, SIBELGA a réceptionné 114 appels de clients signalant des problèmes de pression dans le réseau. Selon SIBELGA, 46% de ces demandes d'interventions étaient justifiées.

La figure ci-dessous 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.

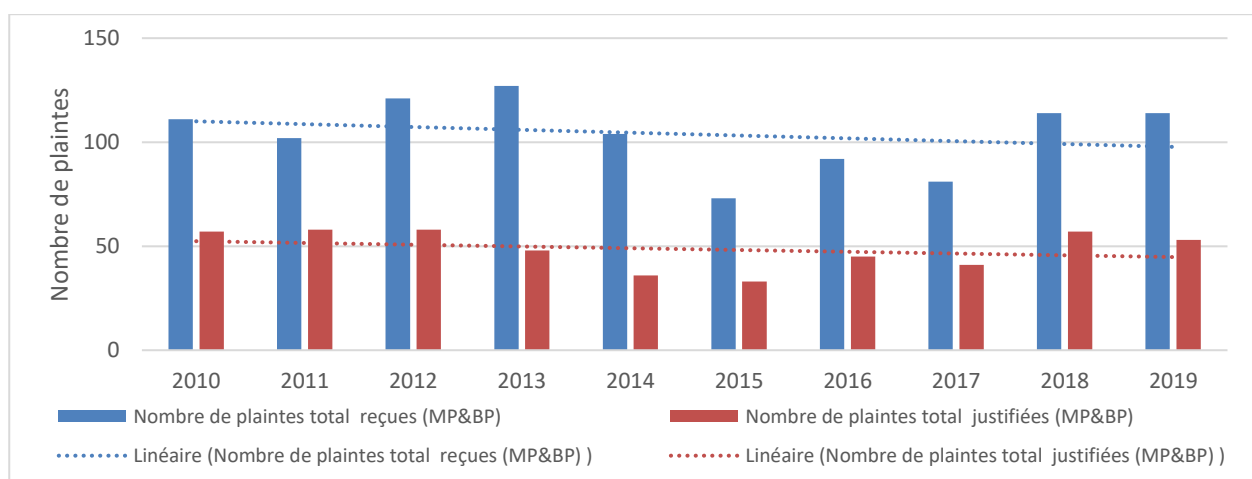


Figure 20: Nombre de signalements pour des problèmes de qualité de fourniture de gaz

A l'instar de l'évaluation de la qualité de la fourniture d'électricité, il ressort que le rapport entre le nombre de signalements réceptionnés par SIBELGA concernant la qualité de fourniture de gaz et le nombre d'URD est extrêmement faible.

4 Qualité des prestations de services rendus aux utilisateurs du réseaux

4.1 Respect des délais

Un des critères d'évaluation du service rendu aux URD concerne le respect des délais lors de la réalisation de travaux prescrits par les règlements techniques électricité et gaz ou contractuellement⁷.

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 21 et 22 indiquent, pour 2019, le nombre de plaintes reçues par SIBELGA concernant le respect 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	0	0
Accès au réseau de distribution en vue de travaux planifiés	2	1
Accès au réseau de distribution en vue de travaux non planifiés	0	0
Correction de perturbations dans une installation de comptage	1	0
Total	7	0

Figure 21: plaintes relatives aux respects des délais liés à des travaux sur le réseau d'électricité – année 2019

Pour les travaux liés au réseau d'électricité, il ressort qu'en 2019, SIBELGA n'a reçu que 7 plaintes. Seule 1 d'entre elle a été considérée comme justifiée. Le nombre de plaintes reçus, compte tenu du nombre de demandes de raccordements réceptionnés (2.222) et du nombre de raccordements réalisés (504), est donc extrêmement faible.

⁷ Dans le cas par exemple d'un raccordement à la MT, le délai de réalisation du raccordement est déterminé selon un contrat.

A l'instar de la situation pour les travaux réalisés à la demande des URD en l'électricité, le nombre de plaintes reçues pour non-respect des délais par SIBELGA pour les travaux en gaz (voir figure 22) est insignifiant ; Une seule plainte reçue et justifiée est enregistrée en 2019.

	Nombre de plaintes reçues	Nombre de plaintes justifiées
procédure pour raccordement standard	1	1
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	1	1
Correction des erreurs significatives dans l'exactitude des installations de comptage	0	0
Total	1	1

Figure 22: plaintes relatives aux respects des délais liés à des travaux sur le réseau de gaz – année 2019

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 GRD se doit de respecter des délais légaux ou contractuels.

Dans son avis sur la qualité des services pour l'année 2018, BRUGEL indiquait que pour évaluer la qualité de service de SIBELGA au regard des dispositions réglementaires, il lui était **indispensable** d'obtenir des informations plus précises sur le nombre d'opérations réalisées endéans et hors délais légaux.

BRUGEL avait donc demandé à SIBELGA de présenter ces informations dès son prochain rapport sur la qualité de service (donc, pour l'année 2019). **Or, BRUGEL n'a pas reçu les informations demandées. BRUGEL demande donc à SIBELGA de lui communiquer ces données dans les meilleurs délais.**

En outre, **SIBELGA réalise également toute une série de prestations qui ont eu une influence sur le processus de certification des installations de production décentralisées** qui donne droit à l'octroi de certificats verts. Ces prestations visent par exemples le **remplacement des compteurs existants par des compteurs bidirectionnels, le paramétrage et l'installation de relais de découplage, la délivrance d'attestations...**

BRUGEL considère qu'il est nécessaire que le rapport de qualité des services de SIBELGA présente à l'avenir également des informations sur les délais de réalisation de ces différentes prestations.

Afin que certaines informations puissent, dans la mesure du possible, être communiquées dans le cadre du prochain rapport sur la qualité des services (remis le 31/03/2021), BRUGEL demande à SIBELGA de lui faire parvenir une proposition de reporting pour le 01/11/2020.

4.2 Satisfaction des utilisateurs du réseau

Dans l'avis sur la qualité des services offerts par SIBELGA portant sur l'année 2018, BRUGEL avait marqué sa volonté de recevoir les résultats d'enquêtes de satisfaction concernant la réalisation de travaux ou opérations tels que les travaux simples au compteur, l'ouverture des compteurs, ... Ces enquêtes de satisfaction auprès des utilisateurs de son réseau menées lors de campagnes annuelles ou après chaque clôture d'un dossier permettent à SIBELGA d'identifier les points d'attention sur la qualité des services rendus et de mettre en œuvre des projets d'amélioration.

Ainsi, l'indicateur C-SAT qui mesure la satisfaction d'un client suite à une interaction avec SIBELGA a été relevé pour les ouvertures de compteur (gaz/électricité) ainsi que pour les travaux sur compteur (gaz/électricité). Pour ces deux mesures, l'indicateur a pris 6 points entre 2017 et 2019. Concernant le segment «Entreprises» (Customer Account Management), l'indicateur C-SAT reste stable et en deçà des 80%. Pour les travaux (complexes) de raccordement moyenne tension/pression- qui ont été évalués sur un panel de 12 cas- l'indicateur est en légère amélioration. Par ailleurs, SIBELGA compte mettre des actions en place afin d'améliorer la coordination des travaux complexes. BRUGEL remercie SIBELGA de lui avoir communiqué ces informations qui démontrent une satisfaction globalement correcte sur la qualité des services rendus aux utilisateurs du réseau. Cependant, BRUGEL s'interroge sur la complétude, voire de la pertinence des questions posées. En ce sens, afin de garantir toute transparence de l'enquête de satisfaction soumise aux utilisateurs du réseau, **BRUGEL demande à SIBELGA d'établir la liste des questions posées et de la transmettre à BRUGEL afin d'échanger ultérieurement sur les évolutions possibles des dites enquêtes.**

Sans préjudice aux efforts déjà consentis et aux moyens mis en place en vue d'améliorer la qualité des services rendus, une révision potentielle de ces enquêtes ne peut qu'apporter des éléments complémentaires pouvant éclairer SIBELGA sur les pistes d'amélioration amenant à un service rendu de qualité optimale.

4.3 Informations communiquées aux utilisateurs du réseau

BRUGEL considère que la politique de communication de SIBELGA vis-à-vis des URD 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 URD.

Dans ce contexte, SIBELGA a mis en place une plateforme⁸ 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.

Dans son avis sur la qualité des services pour l'année 2018, BRUGEL a recommandé à SIBELGA d'assurer également la diffusion d'informations aux consommateurs bruxellois en cas d'interruption de l'alimentation électrique pour cause de travaux planifiés. Cette recommandation a été mise en œuvre par SIBELGA dans

⁸ <https://www.sibelga.be/fr/raccordements-et-compteurs/pannes-electricite>

le courant de l'année 2019. Les URD bruxellois disposent dès lors d'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).

Par ailleurs, l'historique des pannes sur le réseau d'électricité présenté 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'incident⁹ (voir paragraphe 4.4). **BRUGEL estime dès lors que SIBELGA doit mettre à disposition des URD un historique reprenant des informations concernant les pannes qui sont survenus dans les 2 mois.** BRUGEL considère qu'il serait également opportun d'analyser la nécessité de rajouter quelques fonctionnalités sur la plateforme de SIBELGA pour améliorer la facilité d'utilisation et de recherche d'informations.

Plus globalement, BRUGEL rappelle 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. Certaines informations partagées pourraient 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.

⁹ La période a été étendue à deux suite à la modification de l'article 32bis l'ordonnance électricité le 23 juillet 2018

4.4 Gestion des indemnisations

Chaque année, le gestionnaire de réseau de distribution est tenu de transmettre à BRUGEL un rapport relatif aux demandes d'indemnisation introduites et clôturées pendant l'année civile précédente. Ce rapport pour l'année 2019 a été communiqué par mail le 6 avril 2020 à BRUGEL. 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 (208)	Demandes fondées (67)	Demandes non fondées (139)
Article 32 <i>bis</i>	Interruption non planifiée de plus de 6h	71	35	36
Article 32 <i>ter</i>	Absence de fourniture suite à une erreur administrative	17	5	12
Article 32 <i>quater</i>	Absence de fourniture suite à un retard de raccordement	2	0	2
Article 32 <i>quinquies</i>	Domage subi suite à une interruption, non-conformité ou irrégularité par un GRD fautif	116	27	89
Article 32 <i>septies</i>	Absence de fourniture suite au placement d'un limiteur de puissance	2	0	0

Le rapport mentionne que, dans la plupart des cas, les refus d'indemniser sont justifiés par le fait que l'interruption a duré moins de 6h (indemnisation introduite sur pied de l'article 32*bis* de l'ordonnance), l'absence de faute dans le chef de SIBELGA et de lien de causalité entre celle-ci et le dommage causé à l'URD (indemnisation introduite sur pied de l'article 32*quinquies* de l'ordonnance) ou encore du fait que l'URD a préalablement été averti de la coupure d'énergie dans le respect du prescrit légal.

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 (16)	Demandes fondées (9)	Demandes non fondées (7)
Article 24 <i>bis</i>	Absence de fourniture suite à une erreur administrative	5	2	3
Article 24 <i>ter</i>	Absence de fourniture suite à un retard de raccordement	2	1	1
Article 24 <i>quater</i>	Domage subi suite à une interruption, non-conformité ou irrégularité par un GRD fautif	9	6	3

Le rapport ne mentionne pas, contrairement aux interruptions de fourniture d'électricité, la raison du rejet des demandes d'indemnisation.

Au niveau des montants versés à titre d'indemnisation, en 2018, SIBELGA a versé une somme de 23.759,79 € tandis qu'en 2019, ce montant atteint 26.983,75 €. BRUGEL tient à préciser que les montants précités ne sont actuellement pas couverts par les tarifs, mais bien supportés par SIBELGA.

BRUGEL constate une légère diminution des demandes introduites pour une interruption de fourniture d'électricité de plus de 6h et une légère augmentation des demandes introduites pour une interruption de fourniture (d'électricité et de gaz) qui serait liée à une faute de SIBELGA. La proportion des demandes fondées et celles non fondées sont comparables pour les années 2018 et 2019.

En 2018, BRUGEL a entamé, en collaboration avec SIBELGA, une réflexion sur le caractère optimal de la mise en œuvre du régime d'indemnisation. Le travail d'analyse de ce régime a permis d'aboutir, tel que mentionné dans le rapport de SIBELGA, à plusieurs améliorations de celui-ci¹⁰.

Au vu de l'année écoulée et du rapport établi par SIBELGA sur le régime de l'indemnisation, ce travail de collaboration doit se poursuivre en vue de tendre vers les résultats suivants :

- La mise en place de mesures en vue de tendre vers une **meilleure information du régime d'indemnisation**, telle une campagne d'information ;
- Une **motivation accessible et compréhensible** des décisions (d'irrecevabilité ou de non-fondement), des mails ou des documents communiqués par SIBELGA à l'URD ;
- Une **meilleure connaissance par SIBELGA de l'état global de son réseau** (notamment, par l'établissement de fiche cadastrale lors de chaque pose d'un branchement ou d'une cabine de manière à assurer une maintenance adéquate) ;
- Une **analyse de la responsabilité du GRD** (à effectuer par celui-ci) lors de chaque demande d'indemnisation introduite sur pied de l'article 32quinquies de l'ordonnance quant à la bonne maintenance du tronçon du réseau sur lequel est survenu l'incident et aux mesures adéquates prises pour limiter les effets de l'incident ;
- **L'insertion dans le rapport sur le régime de l'indemnisation**, demandée à plusieurs reprises par BRUGEL¹¹, des motifs de chaque décision d'irrecevabilité/de non-fondement et le pourcentage de ces décisions pour chacun des articles susmentionnés.

Le rapport de l'année 2019 ne répond qu'en partie à la demande de BRUGEL de reprendre le pourcentage des demandes d'indemnisation reçues par communes. Dans le prochain rapport, BRUGEL souhaite que soit repris, pour chaque commune, le nombre de demande pour chaque article de l'ordonnance ;

¹⁰ La révision du formulaire d'indemnisation, l'élaboration d'une brochure explicative sur les défauts qui entraînent une interruption de fourniture et qui est à communiquer au plaignant au stade de l'introduction de sa plainte, l'insertion dans le devis de raccordement de la possibilité d'obtenir une indemnisation en cas de retard dans les travaux, l'intégration d'un onglet sur le régime d'indemnisation sur le site internet de SIBELGA et l'insertion dans les décisions de SIBELGA de la possibilité de déposer plainte devant le Service des litiges de BRUGEL.

¹¹ BRUGEL considère qu'il n'est pas suffisant d'indiquer dans le rapport que les refus d'indemnisation sont justifiés « dans la plupart des cas » par une interruption de moins de 6h ou par une absence de faute/lien de causalité.

- **L'instauration d'un KPI général** pour le traitement des demandes d'indemnisation qui n'est donc pas limité, comme c'est le cas actuellement, aux indemnisations pour les coupures de plus de 6h ;
- Un **meilleur transfert des informations demandées par BRUGEL** dès lors que le but poursuivi par BRUGEL n'est pas d'identifier des manquements internes au sein de SIBELGA mais bien d'assurer une meilleure protection des intérêts de l'URD.

Au-delà de la collaboration avec SIBELGA, BRUGEL a pris l'initiative d'élaborer un avis sur le régime d'indemnisation dans sa globalité, intégrant sa mise en œuvre aussi bien par SIBELGA que par les fournisseurs. Celui-ci, en cours de rédaction, mettra en lumière les dysfonctionnements résiduels du régime et proposera une révision du cadre légal actuel. Cette refonte sera basée sur les best practices et la réglementation de certaines villes étrangères, la faisabilité de leur implémentation en Région de Bruxelles-Capitale et ce, dans un objectif d'assurer une protection maximale de l'URD.

5 Qualité des prestations offertes au marché

5.1 Mécanisme de tarification incitative sur les objectifs de qualité des services

En 2019, BRUGEL a finalisé, dans le cadre de la nouvelle méthodologie tarifaire pour la période 2020-2024, la mise en place du mécanisme de tarification incitative sur les objectifs de qualité des services offerts par le GRD aux clients et aux fournisseurs. Une liste définitive des indicateurs de performance a été arrêtée par BRUGEL avec une trajectoire de performance sur toute la période tarifaire. Ce mécanisme prévoit un système bonus/malus en fonction des résultats annuels de ces indicateurs.

5.2 Traitement non-discriminatoire des fournisseurs

5.2.1 Généralités

Pour l'année 2019, SIBELGA a transmis le 24 avril 2020 à BRUGEL le rapport¹² relatif au programme des engagements par lesquels le gestionnaire de réseau, SIBELGA, garantit l'exclusion de toute pratique discriminatoire ainsi que les annexes sous-jacentes¹³. A la demande de BRUGEL, d'autres annexes ont été transmises par SIBELGA en dates du 19 juin 2020¹⁴ et du 25 juin 2020¹⁵

BRUGEL avait établi le constat du caractère succinct du rapport portant sur l'année 2018 et avait fait la demande à SIBELGA de lui fournir des compléments d'information énoncés dans l'avis remis sur ce

¹² Ce rapport étant par ailleurs intégré au rapport de SIBELGA sur l'exécution de ses missions de service public.

¹³ Annexe 1- Présentations des réunions plénières avec les fournisseurs ;

Annexe 2 – Rapport sur les résultats de l'enquête sur la satisfaction des fournisseurs ;

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

Annexe 4.1– Le cahier spécial des charges pour l'achat d'électricité et de gaz ;

Annexe 4.2– Le cahier spécial des charges pour les pertes d'énergie ;

Annexe 4.3– Le prix unitaire des énergies ;

Annexe 5 – Les formations dispensées par SIBELGA ;

Annexe 6 – Les mailings circulaires.

¹⁴ Annexe 7 – Procès-verbaux des réunions bilatérales avec les fournisseurs ;

Annexe 8 – Copie des contrats signés entre SIBELGA et les prestataires de services de flexibilité ;

¹⁵ Annexe 9 – Copie des contrats d'accès des fournisseurs signés.

rapport. Les points d'attention et les documents complémentaires demandés ont été partiellement pris en considération par SIBELGA dans son rapport portant sur l'année 2019.

Néanmoins, BRUGEL reformule sa demande pour certains points en motivant sa demande qui demeure la rédaction d'un avis complet et approfondi sur la qualité des services rendus par SIBELGA aux fournisseurs.

5.2.2 Remarques sur la tenue des réunions

- En ce qui concerne les réunions plénières :

Dans son rapport, SIBELGA mentionne que deux réunions plénières ont été tenues en 2019 avec les fournisseurs. Les slides de présentation ont été communiqués en annexe du rapport.

BRUGEL est d'avis qu'il serait opportun pour les prochaines sessions plénières que les supports de présentation soient transmis préalablement aux parties concernées afin que ces dernières prennent connaissance des sujets qui y seront abordés.

En ce sens, les différentes parties auront la possibilité de préparer leurs éventuelles remarques et questions avant la réunion et pourront si nécessaire compléter l'ordre du jour avec des points généraux jugés propices à être discutés en réunion plénière.

Par ailleurs, BRUGEL souhaiterait également avoir un feedback des remarques émises de la part des différentes parties lors de ces réunions.

Enfin, dans son précédent avis, BRUGEL avait suggéré à SIBELGA d'envisager la possibilité d'élargir ce type de réunions à d'autres acteurs que les fournisseurs d'énergie en regard de l'évolution de la structure du marché. **BRUGEL demandera donc à SIBELGA de fournir la liste des invités aux réunions plénières ainsi que l'ordre du jour, et proposera, le cas échéant, de convier d'autres parties jugées utiles et concernées par l'information transmise.**

- En ce qui concerne les réunions individuelles :

BRUGEL avait demandé dans son précédent avis que SIBELGA fournisse les procès-verbaux des réunions individuelles tenues avec les fournisseurs. Le contenu des annexes transmises en réponse de cette demande est, selon BRUGEL, lacunaire. En effet, ces annexes reprennent uniquement les points énoncés à l'ordre du jour et non un véritable compte rendu des discussions avec les éventuelles actions à prendre par les différentes parties engagées.

Par ailleurs, BRUGEL remarque que les scénarii « End-Of-Contract » ont été abordés lors des deux réunions avec ENGIE d'une part, et lors des deux réunions avec EDF LUMINUS d'autre part, mais que ce point n'a fait l'objet d'aucun mailing circulaire à destination de l'ensemble des fournisseurs. Il s'agit bien toutefois d'un scénario pouvant être initié par tout fournisseur. **BRUGEL rappelle qu'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. Le contenu de la discussion n'étant pas détaillé dans les procès-verbaux, il n'est donc pas possible pour BRUGEL de s'assurer que l'information est transmise à l'identique et de manière non discriminatoire à l'ensemble des fournisseurs.**

- **En ce qui concerne les formations dispensées aux fournisseurs par SIBELGA :**

En 2019, trois formations ont été dispensées par SIBELGA à deux fournisseurs. BRUGEL souligne la qualité de ces formations et incite le GRD à poursuivre ces initiatives en tant que facilitateur de marché et plus précisément sur le fonctionnement du MIG. En effet, compte tenu des plaintes reçues par le service des litiges de BRUGEL qui ont pour objet le MIG, il convient d'examiner si des formations plus spécifiques ne devraient pas être dispensées par SIBELGA.

5.2.3 Les mailings circulaires

BRUGEL remercie SIBELGA de nous avoir communiqué le contenu des mailings circulaires visant à informer l'ensemble des fournisseurs de toute modification intervenue, et ce par voie électronique. Dans son mailing du 19/06/2019 relatif au changement de GOS et de GLN, SIBELGA précise qu'il fera un compte rendu plus complet du problème rencontré qui a nécessité l'intervention manuelle dans le système du fournisseur impactant ainsi le calcul de l'allocation du mois de mai pour 1.000 EAN. Cependant, aucun autre mailing circulaire concernant ce point n'a été apparemment communiqué. **BRUGEL souhaiterait savoir comment la problématique a-t-elle été traitée.**

5.2.4 Remarques sur l'enquête de satisfaction

Comme spécifié dans l'avis précédent, 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. Les questions posées doivent en effet évoluer en regard des évolutions du marché. BRUGEL est également d'avis que la pertinence des questions devrait être soumise à la consultation d'autres acteurs. En ce sens, afin de garantir toute transparence de l'enquête de satisfaction soumise aux fournisseurs, **BRUGEL demande à SIBELGA d'établir la liste des questions concernées par l'enquête et de soumettre le document à consultation des acteurs concernés.**

Concernant les résultats de l'enquête, BRUGEL remercie SIBELGA d'avoir accédé à sa demande de communiquer d'une part les données sous forme graphique pour les cinq dernières années, et d'autre part les résultats individuels par fournisseur.

Par ailleurs, BRUGEL constate que les résultats de l'enquête sont de manière globale en amélioration par rapport aux résultats de 2018.

Concernant les données incomplètes mais exploitables ou inexploitables, BRUGEL demande à SIBELGA si une communication spécifique a été entreprise envers les fournisseurs concernés afin que la compréhension du questionnaire soit optimale.

5.2.5 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 2019, SIBELGA a effectué des modifications aux garanties financières, et ce, portant sur les montants déposés ou sur le type de modalité demandé. BRUGEL avait suggéré à SIBELGA dans son précédent avis qu'un détail de ces adaptations soit transmis en annexe du rapport afin de s'assurer que les obligations de garanties soient (ré)évaluées et traitées de manière non-discriminatoire pour chaque fournisseur. Or, le tableau communiqué en annexe 4 reste exempt d'informations relatives à ces décisions d'adaptation ainsi qu'au détail du calcul du montant des garanties. **BRUGEL ne peut dès lors pas se prononcer sur le fait que SIBELGA applique le principe de garantie de manière objective et non-discriminatoire et réitère sa requête d'obtenir un détail du calcul des évaluations et des réévaluations des montants des garanties ainsi que des précisions sur les motivations de changement de modalité.**

D'autre part, BRUGEL constate que dans les contrats d'accès signés sont repris en annexes 2, 3A et 3B les formulaires de base relatifs au choix de la garantie demandée, mais que les formulaires complétés et signés ne sont pas annexés quant à eux. **BRUGEL souhaiterait que soit transmis lors du prochain rapport portant sur l'année 2020 une copie des contrats de garanties convenus entre SIBELGA et les fournisseurs.**

5.2.6 Remarques sur les marchés publics d'achat d'énergie et de vente de certificats verts

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.

Cependant, en 2019 SIBELGA a initié également une Centrale d'achat pour l'énergie fournie à 7.000 points de connexion détenus par les autorités publiques. Comme précisé par SIBELGA dans le cadre du contrôle tarifaire (ex post 2019) :

« Sibelga devant réaliser pour elle l'achat d'énergie pour les pertes, les cogénérations, l'éclairage public, la clientèle protégée et ses besoins propres, ajouter les pouvoirs publics dans cet achat groupé avait un coût marginal très faible, voire quasiment nul qui était plus que compensé par la réduction de prix induite par l'augmentation du volume pour les besoins propres. »

BRUGEL s'interroge sur la légitimité de cette mission dès lors qu'elle n'est pas permise ni prévue dans le cadre légal bruxellois. En effet, l'article 18 de l'ordonnance électricité prévoit ce qui suit :

« Le gestionnaire du réseau de distribution est éligible pour l'achat de l'électricité destinée à couvrir ses pertes de réseau et de transformation et à remplir les missions ou obligations de service public visées aux articles 24 et 24bis et au chapitre IVbis. » .

Il ressort de ce qui précède que l'achat de l'électricité par SIBELGA par un marché public ne peut intervenir que pour couvrir les pertes de réseau et remplir ses obligations envers les clients protégés.

Cette interrogation est d'autant plus justifiée que le cahier des charges de l'achat communiqué par SIBELGA ne contient aucune information sur cet achat pour les pouvoirs publics. Dans le cahier de charges repris en annexe 4.I sous la rubrique « 2.I Objet du marché », est indiqué « *Ce marché est un marché à cinq lots* ». Or, uniquement les 4 lots ci-dessous sont mentionnés dans cette annexe :

1. Electricité - Consommation de l'éclairage public communal
2. Electricité - Consommation des clients protégés
3. Gaz - Consommation des cogénérations
4. Gaz - Consommation des clients protégés

BRUGEL se demande s'il s'agit d'une omission de transmission du cinquième lot concernant potentiellement la centrale d'achat pour le secteur public.

D'autre part, Vente des certificats verts aux fournisseurs d'énergie

Dans son rapport précédent, BRUGEL émettait la remarque que la procédure suivie par SIBELGA pour la vente des certificats verts issus de l'activité de cogénération ne permettait pas d'apprécier les pratiques supposées non-discriminatoires à l'égard des fournisseurs d'énergie. En ce sens, BRUGEL demandait à SIBELGA d'utiliser exclusivement une procédure de vente via marché public avec publicité. Conformément aux clauses du contrat conclu en 2016 et revu en 2017 entre ENGIE et SIBELGA, qui prendra fin avec la vente, début 2021, des certificats verts générés en 2020, les certificats verts générés en 2019 ont été vendus à ENGIE. SIBELGA engagera un marché spécifique pour la vente des certificats verts qui seront générés à partir de 2021 par ses installations de cogénération et photovoltaïques.

5.3 Mise en œuvre des services de flexibilité

Le marché de la flexibilité, qui connaît depuis quelques années plusieurs évolutions sur les plans de l'offre, de la demande et de l'encadrement réglementaire, devrait encore connaître un essor considérable avec le développement des compteurs intelligents et l'intégration au réseau des charges flexibles (batteries pour véhicules électriques et chauffage électrique...) de plus en plus importantes.

Compte tenu des spécificités du marché de la flexibilité, plusieurs acteurs et autorités participent à son encadrement notamment la CREG pour les règles de transfert d'énergie (valorisation des volumes déplacés par un agrégateur sur le point d'accès géré par le fournisseur), ELIA (principal acheteur de la flexibilité des clients) pour ce qui concerne les exigences techniques et financières de ses produits et la gestion des données d'activation, et SYNERGRID (pour le compte des GRD et ELIA) pour les exigences techniques des installations des clients et la gestion des données d'activation.

Au niveau Bruxellois, l'ordonnance électricité contient plusieurs 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, la possibilité, sous conditions, pour le GRD de refuser ou limiter une activation d'un service de flexibilité et du droit à l'indemnisation par le GRD pour les dommages causés au client en cas de décision irrégulière du GRD.

Toutefois, ces dispositions, qui donnent des orientations générales, devraient être complétées par des arrêtés du Gouvernement et du règlement technique pour offrir un cadre précis et opérationnel au marché de la flexibilité.

Dans l'attente de la finalisation de ce cadre, SIBELGA continue d'assurer son rôle de facilitateur du marché de la flexibilité dans le cadre des opérations définies au sein de SYNERGRID (gestion des données de comptage, certification des installations, propositions des conventions ou prescriptions techniques).

- **Concernant la mise en œuvre des conventions et prescriptions techniques :**

Depuis quelques années, SYNERGRID continue de proposer des contrats modèles pour encadrer les rôles et responsabilités des FSP¹⁶ 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 (mFRR¹⁷) et stratégiques d'ELIA. Puis en juin 2018, un autre contrat modèle GRD/FSP relatif au produit FCR d'ELIA a été proposé par SYNERGRID. La durée de validité de ce contrat modèle était limitée à un an avec comme objectif pour les GRD de recueillir un premier retour d'expérience des interactions avec les FSP. Tenant compte du faible nombre de clients raccordés en distribution et participant au produit FCR, SYNERGRID a introduit en mai 2019, une demande de prolongation de la durée de validité de ce contrat. En effet, SYNERGRID estimait le marché pas encore assez mature et souhaitait disposer d'un retour d'expérience suffisant avant de proposer un contrat plus durable. BRUGEL a approuvé cette demande et la durée de validité de ce contrat se limite désormais au 31 décembre 2020. À notre

¹⁶ FSP pour Flexibility Service Provider (fournisseur de service de flexibilité)

¹⁷ mFRR pour « manual Frequency Response Reserve » - <https://www.elia.be/fr/marche-de-electricite-et-reseau/services-auxiliaires/maintenir-equilibre/mfrr>

connaissance, il n'y a, à ce jour, pas encore de clients bruxellois raccordés sur le réseau de distribution (en moyenne tension) ayant participé à la fourniture du produit FCR.

En 2020, SYNERGRID a introduit un contrat modèle général entre le GRD et le FSP qui couvre tous les produits flexibles actuels d'ELIA. Dans les échanges avec SYNERGRID, BRUGEL a, conjointement avec la CWaPE et le VREG demandé aux gestionnaires de réseau de mener une réflexion commune afin d'élaborer une vision long-terme et détaillée sur l'ouverture des produits d'ELIA mFRR et aFRR à la participation des clients raccordés au réseau basse tension.

- **Concernant la gestion des données de comptage :**

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 1^{er} juin 2018¹⁸ après la signature d'une convention entre les GRD et ELIA au printemps 2018. BRUGEL a récemment pris connaissance du changement de nom de cette plateforme qui s'appelle désormais Flexhub.

- **Concernant la certification des installations des clients bruxellois :**

Pour 2019, à Bruxelles, le nombre de clients proposant leur flexibilité à ELIA et la puissance mise à disposition pour les activations restent inchangés par rapport à 2018. Il y avait 7 clients avec des installations certifiées cumulant au total 16,98 MW et gérées par deux fournisseurs de services de flexibilité pour les produits d'ELIA (la réserve tertiaire). Ces deux fournisseurs de service de flexibilité sont Flexcity (anciennement Actility) et Restore racheté par Centrica Business Solutions. À ce jour, aucune installation s'est vue refusé la certification. Au cours de 2019, il y a eu 3 activations aux dates du 7 juin, 9 août et 4 décembre et SIBELGA n'a pas signalé avoir empêché ou limité une activation.

- **Concernant le monitoring des activités (acteurs, clients, certification, activations,...) du marché de la flexibilité :**

Compte tenu de l'évolution attendue du marché de la flexibilité, 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 des installations (traitement des demandes, décisions, motivations, ...), sur les activations des services de flexibilité et sur les éventuelles refus ou limitations d'activations de la part du GRD ainsi que les éventuelles indemnités y relatives.

BRUGEL invite SIBELGA d'entamer les discussions sur ce rapportage dans le cadre des discussions pour la mise en place du régime d'indemnisation conformément à l'article 32^{unsexies} de l'ordonnance électricité.

¹⁸ http://www.synergrid.be/download.cfm?fileId=2018_03_08_SYN_FR_Communique_de_presse_Datahub.pdf

6 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, la qualité de ses prestations envers les clients et le marché. Ces rapports donnent, dans l'ensemble, un aperçu de la qualité des services de SIBELGA envers les utilisateurs des réseaux et le marché. Certains indicateurs méritent d'être adaptés et complétés pour mieux refléter la qualité des services du GRD. Dans ce cadre, BRUGEL compte établir en concertation avec SIBELGA un nouveau canevas de rapportage de la qualité des services qui tient compte de toutes les missions du GRD et du besoin d'offrir aux utilisateurs et aux autorités régionales un meilleur suivi de la qualité des services basé sur des indicateurs pertinents.

En outre, l'examen de ces rapports a révélé les points saillants suivants :

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

- Concernant le réseau électrique, les résultats enregistrés en 2019 suivent une tendance générale d'amélioration de la qualité observée sur le réseau MT et reste bien meilleure que la moyenne pondérée au niveau belge, même si d'une année à l'autre les résultats peuvent s'écarter légèrement de cette tendance. Pour le réseau électrique BT, certains indicateurs (indisponibilité pour les interruptions non planifiées et la durée moyenne pour rétablir l'alimentation) se sont relativement détériorés. BRUGEL suivra l'évolution de ces indicateurs notamment dans le cadre de l'examen des projets de plans d'investissements de SIBELGA ;
- Pour ce qui concerne le réseau de gaz, la qualité de fourniture reste très appréciable, notamment concernant la régularité de la pression, même si l'incident survenue en 2019, suite à une fuite d'une canalisation de VIVAQUA, a quelque peu détérioré l'indisponibilité moyenne sur le réseau de gaz ;
- Concernant le rapportage des indicateurs de qualité de fourniture, SIBELGA a adapté son rapport pour tenir compte des demandes précédentes de BRUGEL. Des améliorations restent toutefois toujours nécessaires pour les indicateurs de suivi de la qualité de fourniture sur le réseau BT qui ne peuvent s'appuyer uniquement sur les plaintes réceptionnées par SIBELGA. BRUGEL incite SIBELGA à suivre, via des équipements télérelèves au moins dans des endroits clés du réseau, le respect des normes de qualité de fourniture.

2) La qualité des prestations de services offerts aux URD :

- Pour ce qui concerne le respect des délais de réalisation des prestations, SIBELGA s'appuie principalement sur les plaintes reçues. Cet indicateur, pris seul, n'est pas suffisant pour apprécier la qualité des prestations car il n'est pas certain que les utilisateurs qui effectuent une demande de travaux soient informés de l'obligation du respect par le GRD des délais légaux ou contractuels. Comme mentionné par BRUGEL dans son avis précédent, d'autres indicateurs de suivi doivent 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. En outre, BRUGEL souhaite suivre aussi la qualité des prestations relatives au processus de certification des installations participants au marché de la flexibilité et des productions décentralisées, de placement de relais et de délivrance des attestations ;

BRUGEL souhaite recevoir ces données lors de la remise du rapport de SIBELGA pour l'année 2020. Pour y arriver, BRUGEL demande à SIBELGA de lui faire parvenir une proposition de reporting pour le 01/11/2020 ;

- Pour ce qui concerne la mesure de la satisfaction des utilisateurs du réseau, BRUGEL invite SIBELGA à échanger avec BRUGEL sur les opportunités de révision des enquêtes de satisfaction (questions posées) pour apporter les améliorations nécessaires pour une mesure correcte de la satisfaction de ces utilisateurs ;
- Concernant la diffusion des informations pour les utilisateurs du réseau, SIBELGA continue ses efforts pour une meilleure communication notamment concernant les pannes de fourniture. BRUGEL salue ces efforts et demande à SIBELGA d'adapter les informations publiées concernant les pannes en fonction des besoins des utilisateurs pour les demandes d'indemnisation (disponibilités des données en adéquation avec les délais applicables pour les demandes d'indemnisation) ;
- Pour ce qui concerne le régime d'indemnisation, BRUGEL rappelle sa volonté de poursuivre sa collaboration avec SIBELGA pour apporter les améliorations aussi bien en termes d'information, de motivation et de transparence dans le traitement des demandes reçues des utilisateurs.

3) La qualité des prestations offertes au marché

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

Dans son avis précédent, BRUGEL avait établi le constat du caractère succinct du rapport relatif aux garanties d'exclusion des pratiques discriminatoires et avait fait la demande à SIBELGA de lui fournir des compléments d'information pour mieux apprécier la qualité de ses prestations. Dans son rapport pour 2019, SIBELGA a pris en considération les demandes de BRUGEL même si d'autres informations et indicateurs devraient être mis en œuvre pour permettre à BRUGEL d'établir un avis complet et approfondi sur la qualité des services rendus par SIBELGA au marché. En effet, BRUGEL souhaite suivre la qualité des échanges avec les acteurs du marché (fournisseurs et agrégateurs), les prestations réalisées (formation, processus marché...) et la mise en œuvre des indicateurs pertinent (traitement équitable des acteurs du marché, respect des délais, enquêtes de satisfaction, ...). Dans cette optique, BRUGEL demande à SIBELGA des efforts supplémentaires concernant les aspects suivants :

- La qualité des échanges avec les acteurs du marché (y compris avec les agrégateurs) : BRUGEL attend de SIBELGA de présenter, dans ses futurs rapports, des informations claires sur le traitement équitable et de qualité des acteurs du marché (PV réunions bilatérales de qualité, mailing circulaire ...), des formations spécifiques au processus MIG,...
- Réexamen de l'enquête de satisfaction : BRUGEL demande à SIBELGA d'établir la liste des questions concernées par l'enquête et de soumettre le document à consultation des acteurs concernés.

- Le suivi des obligations des fournisseurs (garanties financières) : dans son précédent avis, BRUGEL avait suggéré à SIBELGA de communiquer plus d'informations afin de s'assurer que les obligations de garanties soient (ré)évaluées et traitées de manière non-discriminatoire pour chaque fournisseur. Les informations reçues par BRUGEL restent incomplètes, dès lors, BRUGEL réitère sa requête d'obtenir un détail du calcul des évaluations et des réévaluations des montants des garanties ainsi que des précisions sur les motivations de changement de modalité pour lui permettre de se prononcer sur le fait que SIBELGA applique le principe de garantie de manière objective et non-discriminatoire. En outre, BRUGEL demande à SIBELGA de lui communiquer, lors du prochain rapport portant sur l'année 2020, une copie des contrats de garanties convenus entre SIBELGA et les fournisseurs.
- Procédure suivie pour la vente des certificats verts : comme mentionné dans son précédent avis, BRUGEL demande à SIBELGA d'utiliser exclusivement une procédure de vente via marché public avec publicité.
- Concernant les prestations offertes par SIBELGA dans le cadre de son rôle de facilitateur du marché de la flexibilité, BRUGEL invite SIBELGA à entamer les discussions sur la mise en œuvre d'un rapport adapté à ce marché notamment pour le suivi des agrégateurs actifs, des opérations de certification des installations et de la gestion des données de comptage.

* *

*