

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

AVIS d'initiative (BRUGEL-AVIS-20210824-325)

Relatif aux rapports du gestionnaire des réseaux de
distribution d'électricité et du gaz pour l'année 2020 :

- sur la qualité des services ;
- 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.

24 août 2021

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	Evolution de la consommation sur le réseau de distribution d'électricité.....	6
3.1.3	Evolution du nombre d'interruptions rencontrées par les consommateurs	8
3.1.4	Les indicateurs de qualité de la continuité de l'alimentation	10
3.1.5	La durée des interruptions	11
3.1.6	Qualité de la tension électrique	13
3.2	Qualité d'alimentation du réseau de gaz.....	14
3.2.1	La structure du réseau de gaz.....	14
3.2.2	L'évolution de la consommation et du nombre d'utilisateurs sur le réseau de gaz.....	14
3.2.3	Qualité de continuité de l'alimentation des consommateurs	16
4	Qualité des prestations de services rendus aux utilisateurs du réseaux.....	19
4.1	Respect des délais.....	19
4.2	Satisfaction des utilisateurs du réseau	22
4.3	Informations communiquées aux utilisateurs du réseau	23
4.4	Gestion des indemnités.....	24
5	Traitement non-discriminatoire des fournisseurs.....	26
5.1.1	Généralités.....	26
5.1.2	Remarques sur la tenue des réunions.....	26
5.1.3	Les mailings circulaires.....	27
5.1.4	Remarque sur le SNAPSHOT semestriel du registre d'accès.....	27
5.1.5	Remarques sur l'enquête de satisfaction	27
5.1.6	Remarques sur les critères de solvabilité et garanties financières	28
5.1.7	Remarques sur les marchés publics d'achat d'énergie et de vente de certificats verts	28
6	Conclusions.....	29

Liste des illustrations

Figure 1: Evolution du nombre d'utilisateurs (points de fourniture actifs) d'électricité	7
Figure 2: Evolution du nombre d'interruptions non planifiées.....	8
Figure 3: Causes des interruptions non planifiées sur le réseau HT et MT.....	9
Figure 4: Causes des interruptions non planifiées sur le réseau BT	10
Figure 5: Résultats des indicateurs de qualité de continuité de l'alimentation pour 2020	11
Figure 6: Durée des interruptions en 2020	12
Figure 7: Taux de rétablissement de l'alimentation d'une interruption non planifiée endéans les 6 heures (Source : SIBELGA).....	13
Figure 8: Nombre de plaintes relatives à la qualité de la tension fournie	14
Figure 9: Evolution du gaz distribué.....	15
Figure 10: Evolution du nombre d'utilisateurs (points de fournitures actifs) de gaz	16
Figure 11: Evolution des indicateurs d'indisponibilité.....	17
Figure 12: Nombre de signalements pour des problèmes de qualité de fourniture de gaz.....	18

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 les différents rapports tel que la base légale le prévoit dans lesquels il décrit la qualité de ses prestations en tenant compte des indicateurs disponibles. BRUGEL a demandé dans son avis de 2019 différents éléments supplémentaires lui permettant d'étayer son analyse. Sur base de ces rapports et compléments, 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 de ses pratiques à l'égard des fournisseurs.

Par ailleurs, BRUGEL rendra un autre avis sur les performances obtenues par SIBELGA dans le cadre du mécanisme de tarification incitatif sur les objectifs de la qualité des services offerts aux utilisateurs du réseau et au marché. Ce mécanisme a été instauré par la méthodologie tarifaire en vigueur depuis 2020 et prévoit un ensemble d'indicateurs à évaluer selon une trajectoire de performance sur toute la période tarifaire. Ce mécanisme prévoit en outre un système de bonus/malus en fonction des résultats annuels de ces indicateurs.

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

La structure du réseau électrique de SIBELGA et d'ELIA est présentée dans le précédent [avis de BRUGEL sur la qualité de service du GRD](#) pour l'année 2019².

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 1) alors que le nombre d'utilisateurs augmente. L'année 2020 confirme cette tendance. La consommation a par ailleurs été particulièrement impactée par la crise sanitaire. La consommation de 2019 à 2020 a diminué de 6,8%. Cette diminution a plus impacté la consommation des utilisateurs du réseau moyenne tension (MT) que ceux du réseau basse tension (BT).

Plus globalement, de 2008 à 2020, on observe une diminution de la quantité d'énergie électrique distribuée de près de 22% qui s'explique par :

- L'impact de la crise sanitaire de 2020 ;
- l'augmentation de l'efficacité énergétique des nouveaux bâtiments ou des bâtiments rénovés ;
- l'augmentation du nombre de productions décentralisées sur le réseau (et principalement les PV) ;
- les conditions hivernales climatiques clémentes enregistrées ces dernières années.

² <https://www.brugel.brussels/publication/document/avis/2020/fr/AVIS-303-QUALITE-SERVICES-Sibelga-2019.pdf>

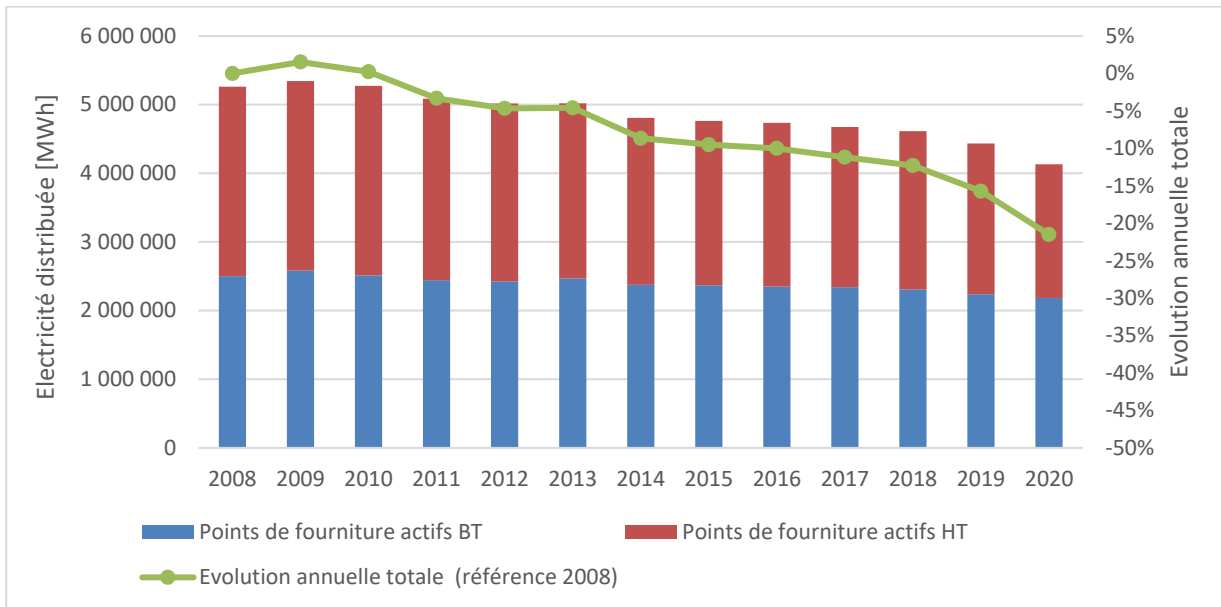


Figure 1: Evolution de l'électricité distribuée

Par ailleurs, comme l'illustre la figure 2, le nombre d'utilisateurs du réseau a quant à lui augmenté de 10,9% entre 2008 et 2020. Cette augmentation est essentiellement attribuée aux utilisateurs du réseau BT.

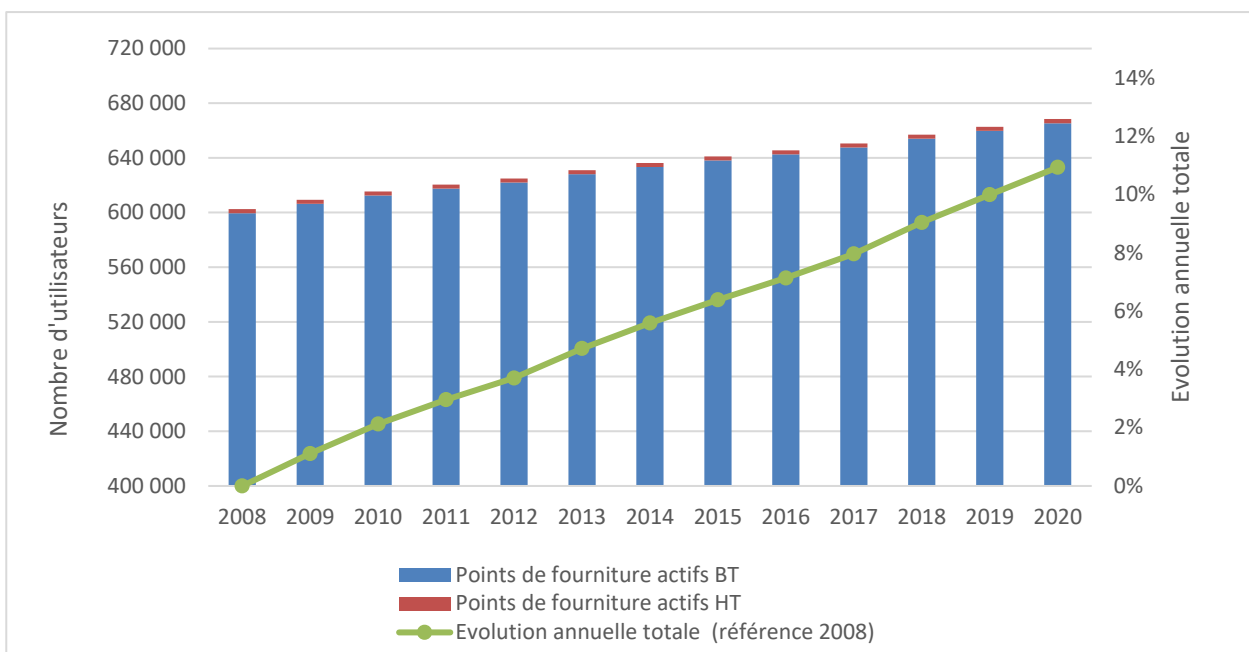


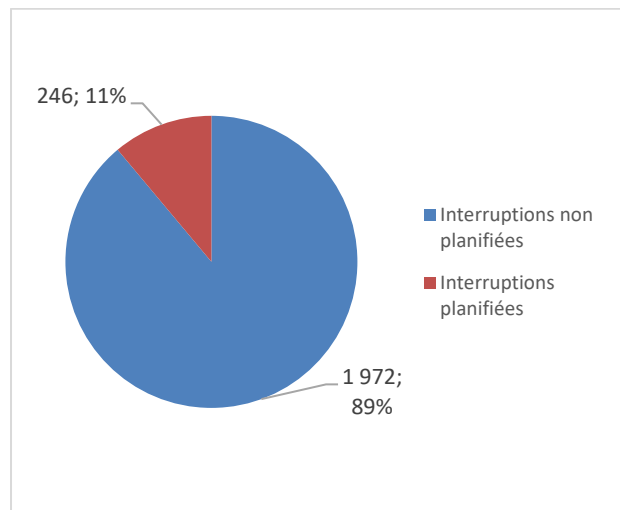
Figure 1: Evolution du nombre d'utilisateurs (points de fourniture actifs) d'électricité

3.1.3 Evolution du nombre d'interruptions rencontrées par les consommateurs

Les consommateurs bruxellois peuvent être impactés par deux types d'interruptions :

- les interruptions planifiées nécessaires pour assurer l'entretien du réseau ;
- les interruptions non planifiées qui sont la cause de défaillance.

Le nombre d'interruptions non planifiées est nettement plus important que celui des interruptions planifiées.



Comme illustré par la figure 3, **le nombre d'interruptions non planifiées que subissent les utilisateurs du réseau de distribution (URD) a tendance à diminuer ces dernières années.** Les interruptions ont principalement pour origine des incidents survenus sur le réseau BT de SIBELGA et dans une moindre mesure sur les réseaux haute tension - HT (ELIA), MT (SIBELGA).

En 2020, il ressort que 1.972 interruptions non planifiées de l'alimentation électrique ont été enregistrées à Bruxelles, ce qui correspond à une **moyenne de 5,4 interruptions non planifiées par jour.**

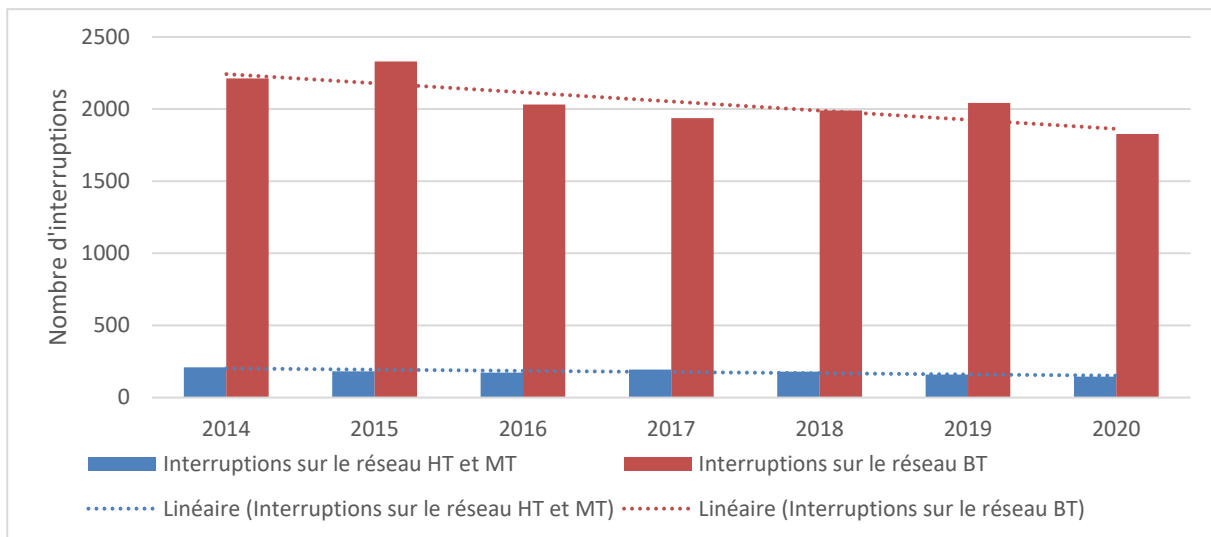


Figure 2: Evolution du nombre d'interruptions non planifiées

Les causes des interruptions non planifiées qui se sont produites sur les réseaux HT/MT et BT sont reprises aux figures 4 et 5.

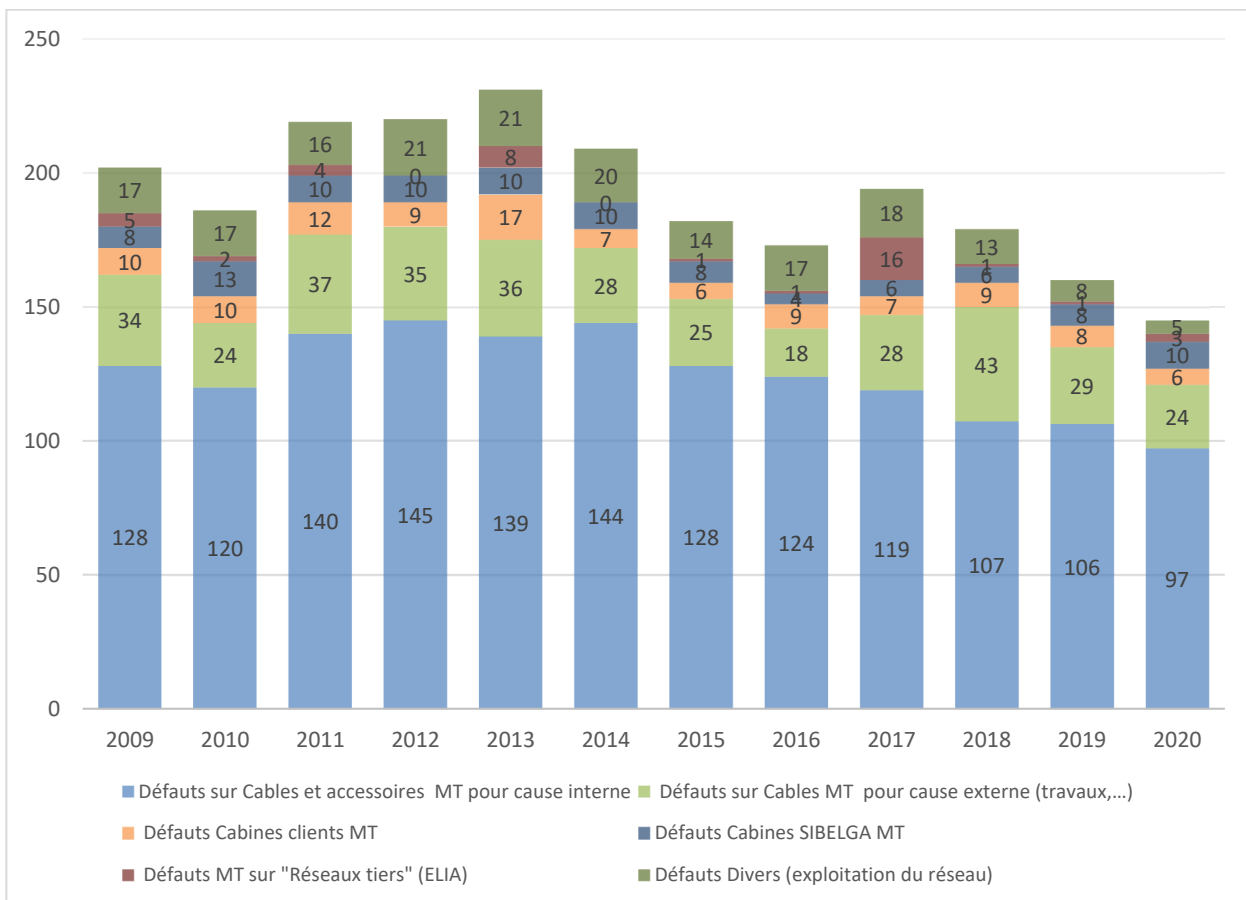


Figure 3: Causes des interruptions non planifiées sur le réseau HT et MT

Comme illustré ci-dessus, la majorité des interruptions est liée à des incidents qui se produisent sur des câbles MT.

La diminution globale des interruptions observées sur les réseaux HT et MT est principalement liée à la réduction 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.

Concernant le réseau BT, comme l'indique la figure 5, les principales causes des interruptions non planifiées concernent :

- La catégorie « conduite » qui comporte 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 ...
- les défauts de câbles BT.

Il est à noter qu'une proportion importante des défauts n'est pas identifiée par SIBELGA.

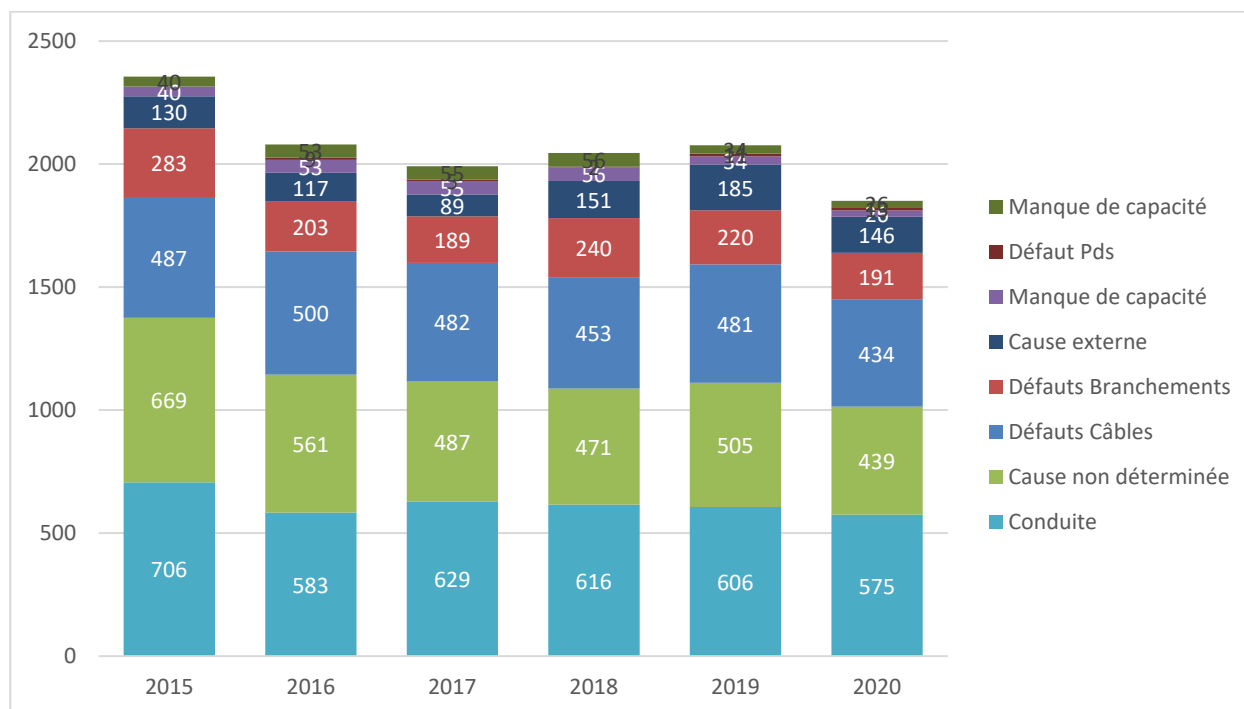


Figure 4: Causes des interruptions non planifiées sur le réseau BT

3.1.4 Les indicateurs de 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 établies 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.

BRUGEL compte continuer à collaborer avec SIBELGA afin de mettre en place de nouveaux indicateurs suffisamment parlant pour le consommateur. Ceux-ci auront pour objectif d'assurer une meilleure illustration et représentation de la qualité d'alimentation des utilisateurs du réseau.

Les principaux indicateurs utilisés sont :

- **La fréquence des interruptions (SAIFI)**: cet indicateur reflète le nombre d'interruption que rencontre un consommateur en moyenne par an ;
- **L'indisponibilité (SAIDI)** : cet indicateur reflète le temps d'interruption subi par un consommateur en moyenne par an ;

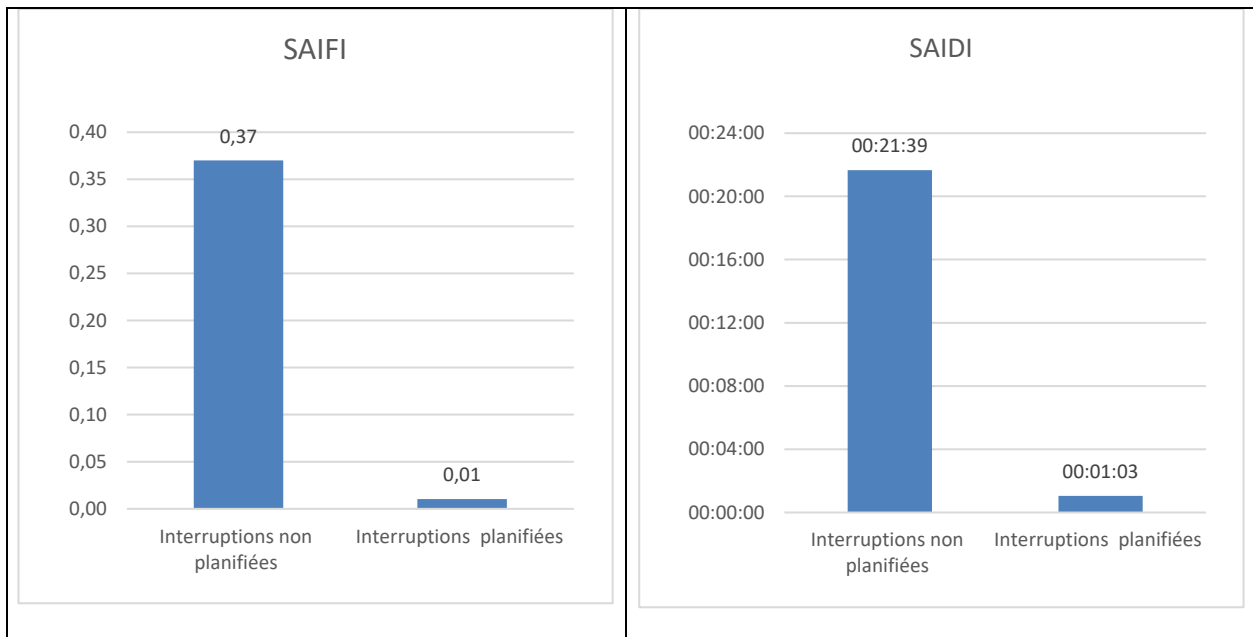


Figure 5: Résultats des indicateurs de qualité de continuité de l'alimentation pour 2020

Il ressort ainsi qu'en 2020, un consommateur bruxellois a en moyenne :

- **Subit 0,38 coupure dont 0,37 en raison d'interruptions non planifiées ;**
- **Été privé d'électricité pendant 22 minutes et 42 secondes dont 21 minutes et 39 secondes en raison d'interruptions non planifiées.**

3.1.5 La durée des interruptions

La figure ci-dessous donne des informations sur le temps moyen mis en œuvre par les équipes de SIBELGA pour rétablir l'alimentation en cas d'interruption.

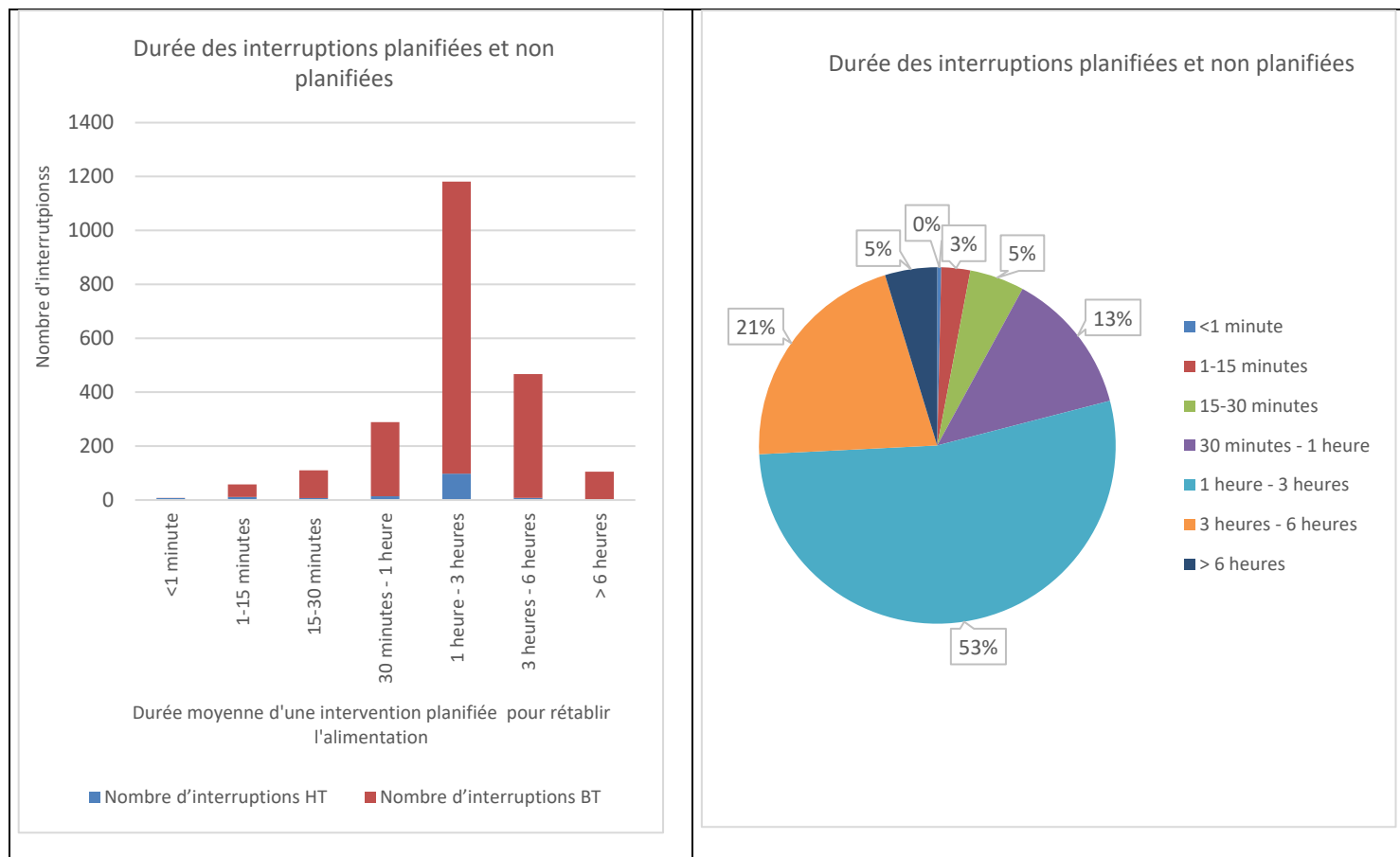


Figure 6: Durée des interruptions en 2020

Il ressort ainsi qu'en 2020 :

- la durée moyenne d'une interruption non planifiée subie par un consommateur était de 2 heures, 54 minutes et 43 secondes.
- 21% des interruptions rencontrées par un consommateur étaient d'une durée inférieure à 1h
- 5% des interruptions ont durée supérieure à 6 heures.

Les interruptions non planifiées rétablies après une durée de 6 heures sont importantes dans la mesure où elles peuvent donner droit à une indemnisation des consommateurs par le GRD. SIBELGA se fixe d'ailleurs un objectif interne relatif au taux de rétablissement de l'alimentation des consommateurs endéans les 6 heures (voir figure 7). En 2020, ce taux s'élevait à 94,7%.

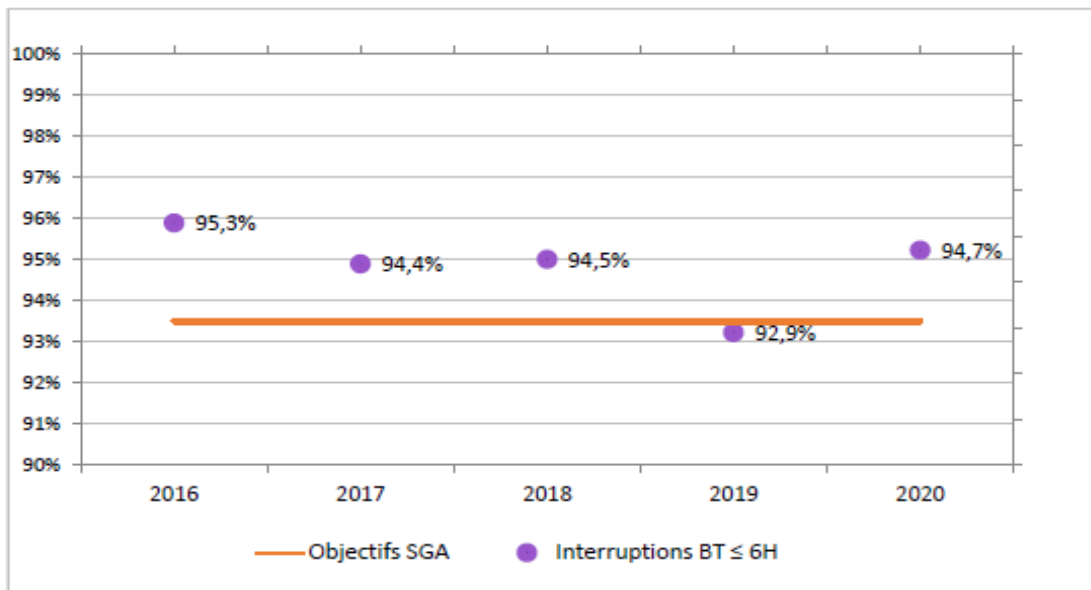


Figure 7: Taux de rétablissement de l'alimentation d'une interruption non planifiée endéans les 6 heures (Source : SIBELGA)

3.1.6 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 :

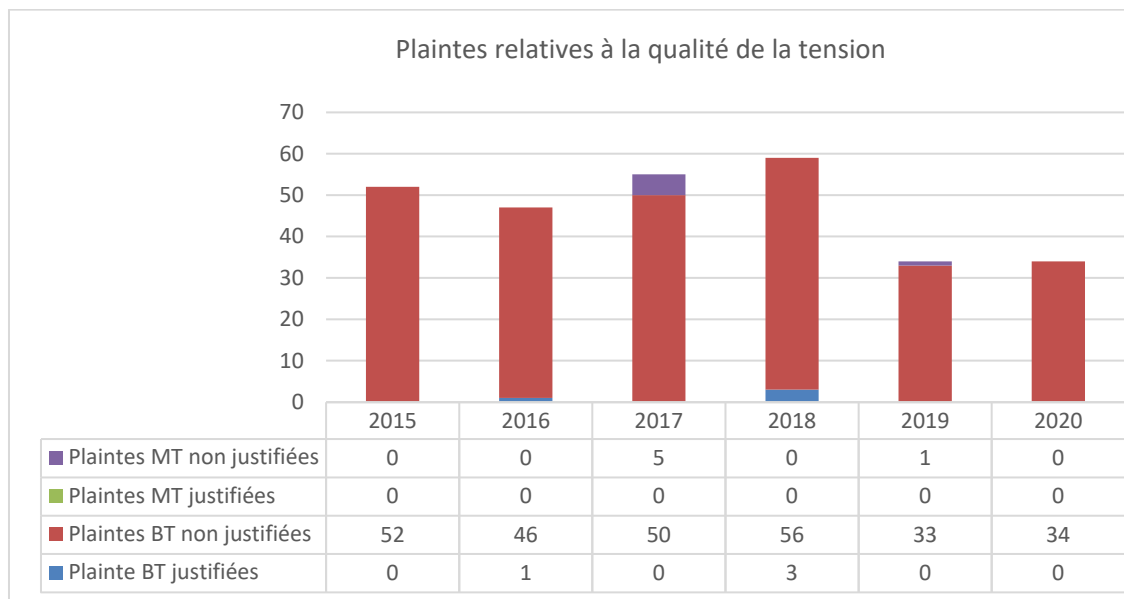


Figure 8: Nombre de plaintes relatives à la qualité de la tension fournie

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 appareils de mesures qu'installe SIBELGA 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

La structure d'alimentation du réseau de gaz est présentée dans le précédent [avis de BRUGEL sur la qualité de service du GRD](#) pour l'année 2019³.

3.2.2 L'évolution de la consommation et du nombre d'utilisateurs 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 11, la consommation en gaz fluctue d'une année à l'autre.

³ <https://www.brugel.brussels/publication/document/avis/2020/fr/AVIS-303-QUALITE-SERVICES-Sibelga-2019.pdf>

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-jours⁴.

On observe pour 2020 une diminution de l'énergie consommée (9.075.767 MWh) par rapport à 2019 (9.704.151 MWh). Cette évolution de l'énergie consommée est liée à l'évolution des degrés jours enregistrés (on compte 1.867 degrés-jours en 2020 pour 2.076 degrés-jours en 2019). Les conditions climatiques exceptionnelles que nous avons connues en 2020 ont, sans aucun doute, également contribué à cette diminution. En effet, 2020 aura connu souvent des mois avec des températures plus hautes que la normale. Pour l'ensemble de l'année, 2020 devient désormais la plus chaude année jamais enregistrée à Uccle depuis le début des mesures en 1833 (12.2°C).

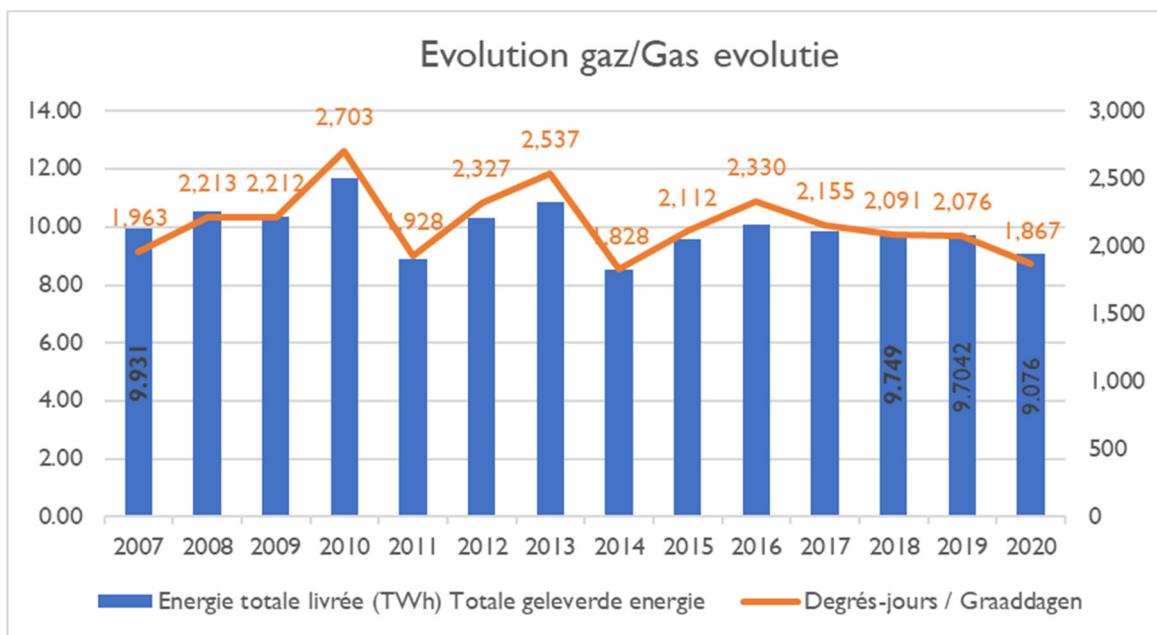


Figure 9: Evolution du gaz distribué

Le nombre d'utilisateurs du réseau est quant à lui en constante augmentation (+ 5,9 % de 2008 à 2020).

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.

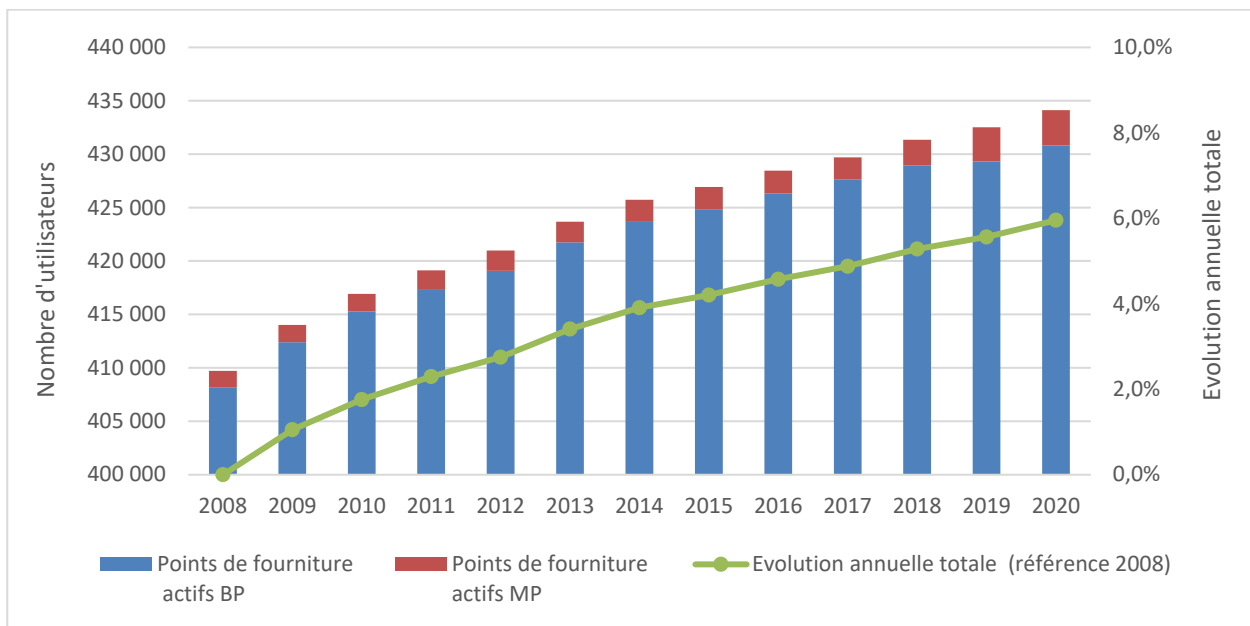


Figure 10: Evolution du nombre d'utilisateurs (points de fournitures actifs) de gaz

3.2.3 Qualité de continuité de l'alimentation des consommateurs

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.

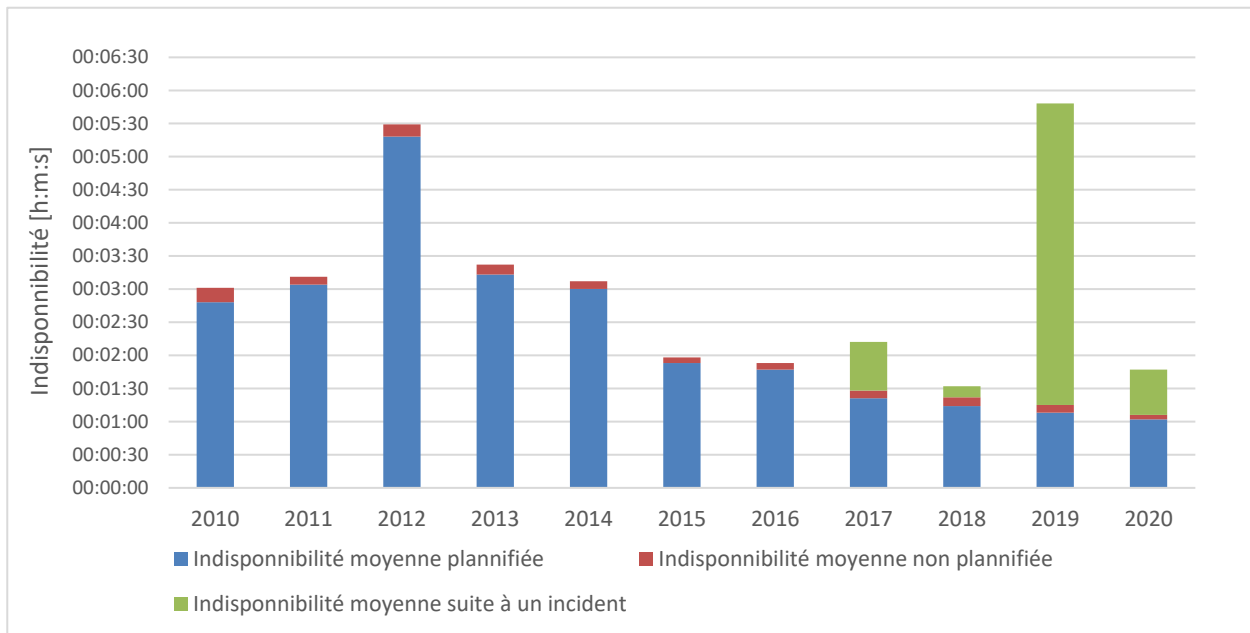


Figure 11: Evolution des indicateurs d'indisponibilité

En général, l'indisponibilité en gaz des consommateurs bruxellois est essentiellement liée à des travaux planifiés. Comme ces derniers sont annoncés à l'avance ou 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.

Toutefois, en 2020, et à l'instar de 2019, un nouvel incident lié à une fuite d'une canalisation de Vivaqua à amener SIBELGA à couper l'alimentation en gaz de 5 habitations à Schaerbeek. Cet incident explique principalement l'augmentation de l'indisponibilité par rapport aux années antérieures (2010-2018). Excepté cet évènement qui ne remet aucunement en cause la fiabilité du réseau de gaz, **la qualité d'alimentation des consommateurs bruxellois reste très bonne.**

En effet, en 2020, un consommateur de gaz bruxellois a été privé d'alimentation en moyenne pendant **1 minute et 47 secondes** quel que soit le type d'interruption (planifiée pour cause de travaux ou non planifiée).

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.

3.2.3.1 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 2020, SIBELGA a réceptionné 86 appels de clients signalant des problèmes de pression dans le réseau. Selon SIBELGA, 45% 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.

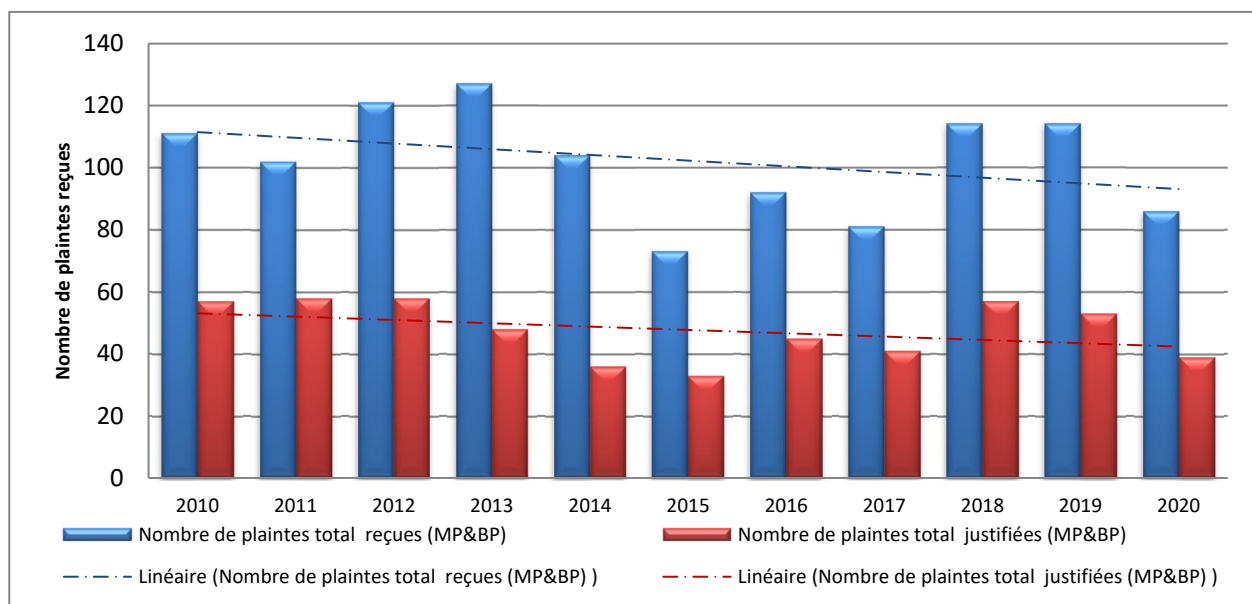


Figure 12: Nombre de signalements pour des problèmes de qualité de fourniture de gaz

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 contractuellement⁵.

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 tableaux 1 et 2 indiquent, pour 2020, 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)	2	0
Procédure de raccordement à la basse tension	3	2
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	0	0
Accès au réseau de distribution en vue de travaux non planifiés	0	0
Correction de perturbations dans une installation de comptage	11	8
Total	16	10

Tableau 1: Plaintes relatives aux respects des délais liés à des travaux sur le réseau d'électricité – année 2020

Pour les travaux liés au réseau d'électricité, il ressort qu'en 2020, SIBELGA n'a reçu que 16 plaintes. 10 d'entre elles ont été considérées comme justifiées. Le nombre de plaintes reçus au regard du nombre de prestations techniques réalisées par le GRD est donc très faible.

⁵ 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 tableau 2) est insignifiant ; une seule plainte reçue et justifiée est enregistrée en 2020.

	Nombre de plaintes 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	1	1
Correction des erreurs significatives dans l'exactitude des installations de comptage	0	0
Total	1	1

Tableau 2: Plaintes relatives aux respects des délais liés à des travaux sur le réseau de gaz – année 2020

Comme mentionné à plusieurs reprises dans ses précédents avis sur le rapport sur la qualité des services du GRD, BRUGEL considère que la qualité des services fournis aux URDs concernant le respect des délais ne peut être évaluée uniquement 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 déjà 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.

Pour la première fois, SIBELGA a communiqué à BRUGEL des informations sur :

- le nombre de branchement réalisés ;
- le délais moyen de réalisation du branchement ;
- le nombre de raccordement réalisé en dehors des délais.

Ces informations, de 2018 à 2020, sont reprises au tableau 3.

Année	Type de raccordement	Nom	Unité	GAZ	ELEC	% hors délais (Gaz et Elec)
2018	Non Unifamilial	Nombre de branchements	# branch.	1625	1976	
		Délai d'exécution moyen par branchement	#JO/branch.	18,41	17,59	
		Nombre de branchements >40 JO	# branch.	194	212	11%
	Unifamilial	Nombre de branchements	# branch.	206	145	
		Délai d'exécution moyen par branchement	#JO/branch.	24,13	19,11	
		Nombre de branchements >20 JO	# branch.	118	57	50%
2019	Non Unifamilial	Nombre de branchements	# branch.	1983	2532	
		Délai d'exécution moyen par branchement	#JO/branch.	17,08	16,06	
		Nombre de branchements >40 JO	# branch.	188	255	10%
	Unifamilial	Nombre de branchements	# branch.	293	197	
		Délai d'exécution moyen par branchement	#JO/branch.	16,9	17,29	
		Nombre de branchements >20 JO	# branch.	103	71	36%
2020	Non Unifamilial	Nombre de branchements	# branch.	1821	2189	
		Délai d'exécution moyen par branchement	#JO/branch.	10,42	10,64	
		Nombre de branchements >40 JO	# branch.	13	8	1%
	Unifamilial	Nombre de branchements	# branch.	244	153	
		Délai d'exécution moyen par branchement	#JO/branch.	10,41	11,03	
		Nombre de branchements >20 JO	# branch.	21	16	9%

Tableau 3 : Délais de raccordements de gaz et d'électricité

Une distinction spécifique est réalisée pour les raccordements destinés aux « maisons unifamiliales ». En effet, le régime d'indemnisation⁶ régit par les ordonnances électricité et gaz prévoient un délai pour le raccordement de ce type demande (20 jours ouvrables). Au cas où le raccordement est réalisé hors délais, le GRD doit indemniser le client. Une indemnisation pour les autres types de raccordement est également prévue en cas de retard du GRD mais le délai est différent (il s'agit d'un délai contractuel qui est en général de 40 jours ouvrables).

Les informations transmises indiquent que SIBELGA a rencontré des difficultés pour réaliser les raccordements endéans les délais en 2018 et 2019, en particulier pour les maisons unifamiliales.

Pour remédier à ces problèmes d'exécution de branchements, SIBELGA a pris différentes mesures :

- nouveau marché entrepreneur depuis début 2020 (Le marché a été mis en place dès fin 2019) ;
- renforcement du nombre d'équipes d'exécution ;
- renforcement de l'équipe de gestion des autorisations Osiris ;
- d'avantage de proactivité dans la prise de contact client après paiement.

Ces mesures semblent avoir permis à SIBELGA d'améliorer la situation pour l'année 2020.

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 également 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.

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) avec une amélioration de ces indicateurs respectivement de 6,4% et de 2,3% entre 2018 et 2020. Concernant le segment « Entreprises » (Customer Account Management), l'indicateur C-SAT s'améliore également depuis 2018 mais reste néanmoins 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

⁶ Voir section 4.5

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 réitère sa 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 plateforme⁷ 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. Comme recommandé par BRUGEL, depuis 2019, cette plateforme reprend également la liste des interruptions planifiées pour cause de travaux par le GRD. 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, dans ses précédents avis, BRUGEL soulignait le fait qu'il était nécessaire que l'historique des pannes sur le réseau d'électricité présenté sur la plateforme de SIBELGA soit plus complet. En effet, l'historique des pannes était 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'incident⁸ (voir paragraphe 4.4).

BRUGEL souligne que SIBELGA a répondu à cette demande en 2021 en élargissant la période de consultation de l'historique des pannes à 2 mois.

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.

⁷ <https://www.sibelga.be/fr/raccordements-et-compteurs/pannes-electricite>

⁸ La période a été étendue à deux suite à la modification de l'article 32bis l'ordonnance électricité le 23 juillet 2018

Ce type d'initiative s'inscrit d'ailleurs complètement dans la politique « Smart City » portée par la Région de Bruxelles Capitale.

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. 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 (172)	Demandes fondées (59)	Demandes non fondées (110)
Article 32 <i>bis</i>	Interruption non planifiée de plus de 6h	67	36	31
Article 32 <i>ter</i>	Absence de fourniture suite à une erreur administrative	17	4	13
Article 32 <i>quater</i>	Absence de fourniture suite à un retard de raccordement	3	1	2
Article 32 <i>quinquies</i>	Domage subi suite à une interruption, non-conformité ou irrégularité par un GRD fautif	80	19	61
Article 32 <i>septies</i>	Absence de fourniture suite au placement d'un limiteur de puissance	5	0	5

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) ou à une interruption liée à un défaut (vice de fabrication, usure naturelle ou défaut latent) et donc, en d'autres termes à une 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).

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 (11)	Demandes fondées (4)	Demandes non fondées (7)
Article 24 <i>bis</i>	Absence de fourniture suite à une erreur administrative	6	3	3
Article 24 <i>ter</i>	Absence de fourniture suite à un retard de raccordement	1	0	1

Article 24 <i>quater</i>	Domage subi suite à une interruption, non-conformité ou irrégularité par un GRD fautif	4	1	3
-----------------------------	--	---	---	---

Le rapport mentionne que les rejets de ces demandes sont justifiés par une responsabilité d'un tiers ayant entraîné l'interruption de fourniture.

Au niveau des montants versés à titre d'indemnisation, en 2019, SIBELGA a versé une somme de 26.983,75 € tandis qu'en 2020, ce montant est de 23,993,81 €, soit un peu plus faible. 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 tant des demandes introduites pour une interruption de fourniture d'électricité de plus de 6h que pour celles introduites pour une interruption de fourniture (d'électricité et de gaz) qui serait liée à une faute de SIBELGA. La proportion des demandes fondées sont légèrement inférieures en 2020 par rapport à 2019.

Depuis 2018, BRUGEL, en collaboration avec SIBELGA, réfléchit sur le caractère optimal de la mise en œuvre du régime d'indemnisation. Le travail d'analyse de ce régime a permis d'améliorer celui-ci⁹.

Ce travail de collaboration devrait 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, en vue de faire connaître le régime à l'URD bruxellois ;
- Une **motivation accessible et compréhensible** des décisions (d'irrecevabilité ou de non-fondement), des mails ou des documents communiqués par SIBELGA à l'URD, motivation qui doit être adaptée à chaque demande d'indemnisation (et non générique) ;
- 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 en tenant compte d'un faisceau d'indices notamment 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 BRUGEL¹⁰, notamment dans le même avis pour l'année 2019, des motifs de chaque

⁹ 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.

¹⁰ 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.

décision d'irrecevabilité/de non-fondement et le pourcentage de ces décisions pour chacun des articles susmentionnés.

Le rapport de l'année 2020 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.

Un travail de collaboration doit donc être mené sur l'établissement du canevas du rapport annuel d'indemnisation transmis par SIBELGA.

- **L'instauration d'un KPI général** pour le traitement des demandes d'indemnisation qui n'est pas seulement limité, comme c'est le cas actuellement, aux indemnisations pour les coupures de plus de 6h.

5 Traitement non-discriminatoire des fournisseurs

5.1.1 Généralités

Pour l'année 2020, SIBELGA a transmis le 23 avril 2021 à BRUGEL le rapport¹¹ relatif au programme des engagements par lesquels le gestionnaire de réseau, SIBELGA, garantit l'exclusion de toute pratique discriminatoire ainsi que les annexes sous-jacentes¹².

5.1.2 Remarques sur la tenue des réunions

- **En ce qui concerne les réunions plénières :**

Dans son rapport, SIBELGA mentionne que une seule session plénière «Fournisseurs d'énergie» a été organisée en 2020 (19/06/2020), à laquelle BRUGEL a assisté. La crise sanitaire de 2020 n'aura pas permis d'organiser plus d'échanges en présentiel. L'objectif de cette réunion visait à exposer la réflexion de SIBELGA sur les projets d'autoconsommation collective à initier pour des clients alimentés par des compteurs AMR. Les slides de la présentation ont été communiqués en annexe du rapport.

BRUGEL soulève que, comme recommandé dans le rapport 2019, l'ordre du jour a été communiqué aux participants et que la liste des invités présents a bien été transmise à BRUGEL.

¹¹ Ce rapport étant par ailleurs intégré au rapport de SIBELGA sur l'exécution de ses missions de service public.

¹²Annexe 1 - Annexe 1 - Autoconsommation collective - Réunion fournisseurs juin 2020;

Annexe 2 - Participants réunion plénière juin 2020 ;

Annexe 3 – Les mailings circulaires ;

Annexe 4 - Snapshot 6 mois ;

Annexe 5 - Rapport non discrimination 2020 - enquête de satisfaction fournisseurs 2020 ;

Annexe 6 - Rapport non discrimination 2020 – Solvabilité ;

Annexe 7 - Rapport non discrimination 2020 - SIBI7LF1705 Cahier des Charges ;

Annexe 8 - Rapport non discrimination 2020 - prix unitaires gaz et électricité ;

- **En ce qui concerne les réunions individuelles :**

Aucune réunion bilatérale n'a été demandée par les fournisseurs en 2020.

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

En 2020, aucune formation n'a été organisée ni sollicitée par les acteurs.

5.1.3 Les mailings circulaires

BRUGEL remercie SIBELGA de lui avoir communiqué le contenu des mailings circulaires visant à informer l'ensemble des fournisseurs de toute modification intervenue, et ce par voie électronique.

Si aucune réunion individuelle n'a eu lieu en 2020, le nombre de mailings circulaires a augmenté notablement. La crise sanitaire peut encore une fois expliquer la multiplication d'échanges « à distance » à défaut d'échanges présentiels.

Ces mailings circulaires portaient essentiellement sur la communication des différents tarifs en vigueur pour l'année 2021, sur les mesures prises pour les activités de terrain de SIBELGA dans le cadre de la crise sanitaire et sur le projet de conversion de gaz riche/gaz pauvre en RBC,

5.1.4 Remarque sur le SNAPSHOT semestriel du registre d'accès

Le canevas de rapportage du registre d'accès a été légèrement modifié en 2020 afin d'intégrer les données de la puissance contractuelle des points d'accès. Cette modification découle de l'introduction du terme capacitaire pour les raccordements basse tension dans les tarifs de distribution à partir du 1^{er} janvier 2020.

5.1.5 Remarques sur l'enquête de satisfaction

Comme spécifié dans les deux précédents rapports, 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 afin de prendre en compte les nouveaux services en regard des évolutions du marché.

BRUGEL reformule sa demande à SIBELGA de réévaluer la liste des questions reprises dans l'enquête et de soumettre le document à consultation des acteurs concernés.

Au niveau des résultats des indicateurs mesurant la satisfaction globale des fournisseurs quant aux services prestés par SIBELGA ainsi que des indicateurs mesurant la facilité d'interaction avec SIBELGA, il découle une amélioration soutenue au cours des 4 dernières années. En effet, en dépit de la crise sanitaire, la qualité des services et des échanges a poursuivi son évolution en 2020, à l'exception des résultats relatifs au MOZA, à la facturation et au fournisseur social qui ont régressé, mais restent supérieurs à ceux de 2019.

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.

5.1.6 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 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.**

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

BRUGEL a reçu dans les annexes du rapport sur les pratiques non discriminatoires, les prix obtenus par SIBELGA dans le cadre des marchés publics d'achat d'énergie. Ces prix ont été réconciliés avec les données transmises dans le rapport annuel 2020, et le caractère raisonnable des coûts qui y sont liés sont analysés dans le cadre de la procédure relative au contrôle ex post 2020.

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.

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 ses pratiques à l'égard des fournisseurs.

Globalement, 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 2020 suivent une tendance générale d'amélioration de la qualité d'alimentation des consommateurs bruxellois. Le nombre d'interruptions subies par ces derniers ont encore diminué en 2020. En 2020, en raison d'interruptions non planifiées, un consommateur bruxellois a en moyenne subi 0,37 coupure d'alimentation et a été privé d'électricité pendant 21 minutes et 39 secondes.
- 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 2020, suite à une fuite d'une canalisation de VIVAQUA, a quelque peu détérioré l'indisponibilité moyenne sur le réseau de gaz. En 2020, un consommateur de gaz bruxellois a été privé d'alimentation en moyenne pendant **1 minutes et 47 secondes** quel que soit le type d'interruption (planifiée pour cause de travaux ou non planifiée).
- 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 clefs du réseau, le respect des normes de qualité de fourniture.

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

- Jusqu'à 2020, SIBELGA s'appuyait principalement sur les plaintes reçues pour commenter la qualité des prestations offertes aux URD. BRUGEL avait souligné que cet indicateur, pris seul, n'était 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.
- Pour la première fois, SIBELGA a communiqué à BRUGEL des informations sur le respect des délais relatifs à la réalisation de raccordement pour le gaz et l'électricité. Ces informations montrent qu'en 2018 et 2019, un taux important de raccordement ont été réalisés en dehors des délais légaux ou contractuels. SIBELGA a pris une série de mesures pour remédier à cette problématique, mesures qui semblent avoir portées leur fruit en 2020. BRUGEL suivra ces indicateurs avec attention pour les prochaines années.
- 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 compteur A+/A-, de relais de découplage et de délivrance des

attestations. BRUGEL demande donc à SIBELGA d'intégrer dans ses prochains rapports des indicateurs qui permettent de suivre le bon suivi de ces prestations.

- 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 a suivi certaines recommandations de BRUGEL émises dans ses précédents avis. A présent, les URD bruxellois disposent 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). SIBELGA a également élargit la période de consultation de l'historique des pannes à 2 mois (délais qui correspond à la possibilité d'introduire une demande 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) Les pratiques non-discriminatoires à l'égard des fournisseurs

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. BRUGEL souhaite suivre la qualité des échanges avec les acteurs du marché (fournisseurs et agrégateurs) 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 :

- 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 2021, 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.

* *

*