

# Bijlage 2

## Individuele fiches van de KPI's

### Inhoudsopgave

1	KPI's voor de kwaliteit van de distributie van elektriciteit en gas: continuïteit van levering	3
1.1	Beoogd doel van de KPI	3
1.2	Verwachte prestatiedoelstellingen	3
1.3	De continuïteit van de elektriciteitslevering	3
1.3.1	Soorten onderbrekingen waarmee rekening wordt gehouden	3
1.3.2	Gebruikte KPI-typen	5
1.3.3	Weging van de KPI's voor de kwaliteit van de elektriciteitsbevoorrading	9
1.3.4	Specifieke reporting	9
1.4	De continuïteit van de gasbevoorrading	11
1.4.1	Soorten onderbrekingen waarmee rekening wordt gehouden	11
1.4.2	Gebruikte soorten indicatoren	11
1.4.3	Specifieke reporting	12
2	KPI voor de kwaliteit van het beheer van de meetgegevens	13
2.1	Beoogd doel van de KPI	13
2.2	Verwachte prestatiedoelstellingen	13
2.3	Toepassingsgebieden	13
2.4	KPI-lijst	14
2.4.1	KPI voor de volledigheid	14
2.4.2	KPI voor de reactiviteit	17
2.4.3	KPI voor de kwaliteit	20
3	KPI voor de kwaliteit van de dienstverlening aan de markt	22
3.1	Beoogd doel van de KPI	22
3.2	Verwachte prestatiedoelstellingen	22
3.3	Toepassingsgebieden	22

3.4	Lijst van indicatoren .....	23
4	KPI voor de kwaliteit van de behandeling van klachten en verzoeken om schadevergoeding 26	
4.1	Beoogd doel van de KPI .....	26
4.2	Verwachte prestatiedoelstellingen .....	26
4.3	Toepassingsgebieden .....	26
4.4	Lijst van sub-KPI's .....	26
4.4.1	Reactiviteit bij de behandeling .....	26
4.4.2	Kwaliteit van de dienstverlening .....	27
4.5	Bonus afhankelijk van het aantal ontvangen klachten .....	28

# **I KPI's voor de kwaliteit van de distributie van elektriciteit en gas: continuïteit van levering**

## **I.1 Beoogd doel van de KPI**

Zoals eerder is vermeld zal de kwaliteit die het beheer van de distributienetten betreft worden gemeten door de KPI's voor de leveringskwaliteit. Rekening houdend met de nu beschikbare observatiemiddelen en maatregelen wordt de kwaliteit geschat door de indicatoren voor de continuïteit van de bevoorrading. De onbeschikbaarheid en de onderbrekingsfrequentie zijn indicatoren die meestal gebruikt worden. Zij geven een relatief goed beeld van de continuïteit van de bevoorrading van de gebruikers van de distributienetten.

## **I.2 Verwachte prestatiedoelstellingen**

Via deze indicatoren wil BRUGEL de kwaliteit van de bevoorrading van de gebruiker van de distributienetten voor elektriciteit en gas behouden en zelfs verbeteren.

## **I.3 De continuïteit van de elektriciteitslevering**

### **I.3.1 Soorten onderbrekingen waarmee rekening wordt gehouden**

Bij de berekening van de indicator wordt rekening gehouden met de onderbrekingen van de bevoorrading, met uitzondering van de volgende vijf soorten onderbrekingen:

- 1°. Geplande onderbrekingen: BRUGEL meent dat als rekening wordt gehouden met geplande onderbrekingen bij de berekening van de indicatoren voor de leveringskwaliteit, dit een risico voor de veiligheid van de medewerkers van de DNB met zich mee kan brengen. Bovendien zou deze indicator sterk kunnen worden beïnvloed door investeringsprogramma's, terwijl deze programma's de betrouwbaarheid van net juist kunnen verbeteren. In deze context meent BRUGEL dat het beter is om geen rekening te houden met de geplande onderbrekingen. Definitie van een geplande onderbreking: de klant wordt van tevoren gewaarschuwd met de termijnen die in het TR worden gepreciseerd.

- 2°. Onderbrekingen als gevolg van een fout, een incident of een onderbreking op een verbonden net dat niet wordt beheerd door de DNB die rapport opmaakt. Als de oorzaak van de onderbreking zich bevindt in een net dat is verbonden met het net van de DNB (DNG (defect in een klantcabine of de interne installatie van de klant die leidt tot een uitschakeling in het inbegrepen net), privénet, andere DNB, TNB,...) zou het niet logisch zijn om haar op te nemen in de evaluatie van de door de DNB geleverde kwaliteit.
- 3°. Onderbrekingen door handelingen van een derde: als de onderbreking voortvloeit uit de verantwoordelijkheid van een derde (zoals het uittrekken van een kabel) en deze verantwoordelijkheid gemotiveerd is, zal ze niet worden meegerekend. De DNB wordt echter wel aangespoord om middelen te introduceren waarmee dit soort incidenten beperkt kan worden (verbetering van de signalisatie, van de opvolging gezamenlijke werven, ...).
- 4°. Onderbrekingen als gevolg van uitzonderlijke omstandigheden: een bepaald aantal gebeurtenissen is zo uitzonderlijk dat het voor een DNB niet rendabel zou zijn om er rekening mee te houden in zijn aanpak voor het beheer van zijn netten. De invloed van deze gebeurtenissen telt dus niet mee bij de beoordeling van de kwaliteitsprestatie.

De uitzonderlijke onderbrekingen die zullen worden uitgesloten van de kwaliteitsbeoordeling zijn dus direct te wijten aan (niet-exhaustieve lijst):

- Natuurrampen zoals “zware” aardbevingen, uitzonderlijke overstromingen, stormen of cyclonen of andere uitzonderlijke weersomstandigheden;
- Uitschakeling na een brand, een chemische of nucleaire ontploffing of niet-geplande uitschakeling om ongelukken te voorkomen tijdens een brand of een chemische of nucleaire ontploffing (uitschakeling op verzoek van de brandweer bijv.);
- Terroristische aanslag of oorlogsdaad;
- De toepassing van beschermingsprocedures van het elektrische systeem tegen plotselinge verschijnselen die de integriteit van het elektrische systeem in gevaar brengen;
- De beschermingsprocedure van het elektrische systeem in geval van een aangekondigd elektriciteitstekort gedurende langere tijd;
- ...

Deze uitgesloten uitzonderlijke onderbrekingen omvatten ook de onderbrekingen na handelingen of werkzaamheden die worden uitgevoerd om het net te beveiligen na afloop van deze gebeurtenissen.

Als dit soort gebeurtenissen zich voordoet, zal de DNB ze apart in de beoordeling van de indicator moeten behandelen en met behulp van formele elementen (certificaat, attest) van een onafhankelijke partij moeten aantonen dat het inderdaad om een uitzonderlijke situatie ging.

De locatie en het tijdstip van de uitzonderlijke gebeurtenis moeten duidelijk worden genoemd in de reporting die aan BRUGEL zal worden gecommuniceerd.

5°. Niet bevoorrading van klanten als gevolg van toegangsproblemen tot de installaties.

Tijdens een uitschakeling kan het gebeuren dat de DNB geen toegang heeft tot bepaalde onderdelen van het net. Doordat toegang ontbreekt is het in feite onmogelijk om het betreffende deel van het net te isoleren en kan de bevoorrading niet hersteld worden. Aangezien de toegangsproblemen niet onder de controle van de DNB vallen, zijn deze dus ook uitgesloten. Voor elk vermeld toegangsprobleem wordt een verantwoording van de DNB gevraagd. Alleen de toegangsproblemen die niet onder de verantwoordelijkheid van de DNB vallen zullen namelijk uitgesloten worden;

Tijdens een incident waarbij het nodig is om een provisorische aansluiting voor een klant te installeren, kan het gebeuren dat de DNB geen toegang heeft tot de installaties die deze provisorische aansluiting mogelijk maken. Aangezien de toegangsproblemen niet onder de controle van de DNB vallen, zijn deze dus ook uitgesloten.

### 1.3.2 Gebruikte KPI-typen

Er bestaan 3 algemeen gebruikte KPI's waarmee de kwaliteit van de elektriciteitsbevoorrading kan worden gemeten:

- 1°. De onbeschikbaarheid die overeenkomt met de gemiddelde jaarlijkse onderbrekingstijd van een gebruiker van het distributienet;
- 2°. De onderbrekingsfrequentie die overeenkomt met het gemiddelde aantal jaarlijkse onderbrekingen van een gebruiker van het distributienet;
- 3°. De herstelduur van de betreffende cabines die de gemiddelde duur van de onderbrekingen van deze cabines vertegenwoordigt.

Wetende dat  $1^\circ = 2^\circ * 3^\circ$

Een benchmarking die in 2017 door BRUGEL werd uitgevoerd, heeft aangetoond dat de indicatoren voor de kwaliteit van de bevoorrading die onderdeel zijn van een financiële stimulans gewoonlijk de onbeschikbaarheid en de onderbrekingsfrequentie zijn.

Deze twee indicatoren zullen worden vastgesteld naar spanningsniveau: onbeschikbaarheid van het hoogspanningsnet<sup>1</sup> (volgens het voorschrift C10/14) en onbeschikbaarheid van het laagspanningsnet<sup>2</sup> (volgens de berekeningsmethodes gebruikt door SIBELGA).

In het kader van de levering van rapporten betreffende de kwaliteit van de elektriciteitsdienst en presenteert SIBELGA nu al de resultaten van de indicatoren onbeschikbaarheid en onderbrekingsfrequentie. Andere specifieke indicatoren zoals de onbeschikbaarheid LS worden beoordeeld en gecommuniceerd in de investeringsplannen.

Om tot een zinvolle definitie van de prestatietrajecten te komen zal aan de DNB worden gevraagd om deze indicatoren opnieuw te berekenen op basis van historische gegevens, zodat alleen rekening wordt gehouden met de onderbrekingen die in aanmerking komen (zie voorgaande sectie).

De geselecteerde KPI's worden uitvoerig beschreven in de onderstaande tabel:

---

<sup>1</sup> Volgens de definitie van het TR, dat wil zeggen alle spanning hoger dan 1kV. Het maximale spanningsniveau van de DNB is altijd lager dan 30kV.

<sup>2</sup> Volgens de definitie van het TR, dat wil zeggen een spanning lager dan 1kV.

KPI	Spannings niveau	Kenmerken	Rekenformules
Onbeschikbaarheid (SAIDI)	Hoogspanning	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Uitgezonderd geplande onderbrekingen;</li> <li>▪ Uitgezonderd onderbrekingen als gevolg van een fout, een incident of een onderbreking op een verbonden net dat niet wordt beheerd door de DNB die rapport opmaakt;</li> <li>▪ Uitgezonderd uitzonderlijke gebeurtenissen;</li> <li>▪ Uitgezonderd onderbrekingen als gevolg van een actie van een derde;</li> <li>▪ Uitgezonderd niet-bevoorrading van klanten als gevolg van toegangsproblemen tot de installaties.</li> </ul>	<p>Formule Voorschrift Synergrid C10/14</p> <p>Onbeschikbaarheid = <math>\sum_j s_j \times (t_j \times 0,85) / S_s</math> (uren: minuten per jaar)</p> <p>waarbij <math>s_j</math> = aantal cabines die de <math>j^{\text{ste}}</math> groep van onderbroken gebruikers voeden.  <math>t_j</math> = de hersteldingsduur voor de <math>j^{\text{ste}}</math> groep van onderbroken gebruikers.  <math>S_s</math> = het totale aantal MS/LS cabines op 1/01/</p>
Frequentie van de onderbreking (SAIFI)	Hoogspanning	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Uitgezonderd geplande onderbrekingen;</li> <li>▪ Uitgezonderd onderbrekingen als gevolg van een fout, een incident of een onderbreking op een verbonden net dat niet wordt beheerd door de DNB die rapport opmaakt;</li> <li>▪ Uitgezonderd uitzonderlijke gebeurtenissen;</li> <li>▪ Uitgezonderd onderbrekingen als gevolg van een actie van een derde;</li> <li>▪ Uitgezonderd niet-bevoorrading van klanten als gevolg van toegangsproblemen tot de installaties.</li> </ul>	<p>Formule Voorschrift Synergrid C10/14</p> <p>Frequentie van de onderbrekingen = <math>\sum_j s_j / S_s</math> (aantal onderbrekingen per jaar)</p>

KPI	Spannings niveau	Kenmerken	Rekenformules
Onbeschikbaarheid (SAIDI)	Laagspanning	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Uitgezonderd geplande onderbrekingen;</li> <li>▪ Uitgezonderd onderbrekingen als gevolg van een fout, een incident of een onderbreking op een verbonden net dat niet wordt beheerd door de DNB die rapport opmaakt;</li> <li>▪ Uitgezonderd uitzonderlijke gebeurtenissen;</li> <li>▪ Uitgezonderd onderbrekingen als gevolg van een actie van een derde;</li> <li>▪ Uitgezonderd niet-bevoorrading van klanten als gevolg van toegangsproblemen tot de installaties.</li> </ul>	<p>SIBELGA-formule</p> <p>(Herstellingstijdstip – Uitschakelingstijdstip) * Aantal klanten van de betreffende LS-verbinding) / Totaal aantal gebruikers</p> <p>De formules zijn identiek aan die voor MS maar het aantal getroffen klanten wordt geschat;</p> <p>De schatting wordt gedaan op basis van de lengte van de uitgeschakelde kabel en het aantal klanten per meter kabel.</p> <p>Dit aantal wordt jaarlijks gedefinieerd en is het gemiddelde van het aantal LS-klanten per meter kabel in de betreffende gemeente:</p>
Frequentie van de onderbreking (SAIFI)	Laagspanning	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Uitgezonderd geplande onderbrekingen;</li> <li>▪ Uitgezonderd onderbrekingen als gevolg van een fout, een incident of een onderbreking op een verbonden net dat niet wordt beheerd door de DNB die rapport opmaakt;</li> <li>▪ Uitgezonderd uitzonderlijke gebeurtenissen;</li> <li>▪ Uitgezonderd onderbrekingen als gevolg van een actie van een derde</li> <li>▪ Uitgezonderd niet-bevoorrading van klanten als gevolg van toegangsproblemen tot de installaties.</li> </ul>	<p>SIBELGA-formule</p> $\frac{\sum(\text{onderbrekingen bij BT} - \text{netgebruikers})}{\text{Totaal aantal op het BT} - \text{net aangesloten klanten}}$ <p>Net als voor de onbeschikbaarheid wordt het aantal getroffen klanten geschat</p>



### I.3.3 Weging van de KPI's voor de kwaliteit van de elektriciteitsbevoorrading

De weging van deze KPI's wordt weergegeven in de onderstaande tabel.

Volgorde van belangrijkheid	KPI	Gewicht 1	Gewicht 2	Totaal gewicht
1	Onderbrekingsfrequentie (SAIFI) HS	70%	60%	42%
2	Onbeschikbaarheid (SAIDI) HS		40%	28%
3	Onderbrekingsfrequentie (SAIFI) LS	30%	60%	18%
4	Onbeschikbaarheid (SAIDI) LS		40%	12%
				100%

Deze weging wordt op de volgende basis uitgevoerd:

- Groter gewicht voor HS (70%) ten opzichte van LS (30%) aangezien de impact van HS-onderbrekingen veel groter is omdat deze zowel de HS-klienten betreffen als de BS-klienten stroomafwaarts;
- Het aantal onderbrekingen heeft een groter negatief effect op de klienten dan de duur van de onderbrekingen (60% vs. 40%).

### I.3.4 Specifieke reporting

In het kader van de verslaggeving over de resultaten van de KPI's (zie paragraaf 4.2.3 hierboven) levert de DNB aan BRUGEL gegevens in digitaal formaat die ten minste de volgende informatie bevatten:

- de complete lijst van niet-geplande bevoorradingsonderbrekingen naar spanningsniveau;
- de berekeningen van de onderbrekingsfrequenties, van de onderbrekingsduur en van de onbeschikbaarheid.

Het rapport moet alle onderbrekingen bevatten per spanningsniveau met de volgende gegevens per onderbreking:

- Oorzaak van de niet-geplande onderbreking, volgens de definitie in het kwaliteitsrapport: in het eigen net, in een verbonden net, in verband met de actie van een derde of vanwege een uitzonderlijke situatie (attest noodzakelijk);

- De gemeenten waar de onderbreking zich heeft voorgedaan;
  
- Per onderbreking:
  - Indien in verband met HS, het aantal betrokken cabines;
  - Aantal getroffen gebruikers (geschat met het gemiddelde van het aantal klanten per cabine of getroffen LS-gedeelte (zie uitleg KPI LS) als het aantal getroffen gebruikers niet echt vastgesteld kan worden;
  - Naam van de straat (zoals gerapporteerd of locatie van het defecte onderdeel van de infrastructuur);
  - Begindatum van de onderbreking;
  - Tijdstip (uur:minuten:seconden) van het begin van de onderbreking;
  - Einddatum van de onderbreking;
  - Tijdstip (uur:minuten:seconden) van het eind van de onderbreking. Dit is het tijdstip waarop de laatste klant opnieuw wordt bevoorrad, behalve als het klanten betreft die niet aangesloten zijn als gevolg van toegangsproblemen tot de installaties van de DNB.

## **I.4 De continuïteit van de gasbevoorrading**

### **I.4.1 Soorten onderbrekingen waarmee rekening wordt gehouden**

In navolging van de gevolgde methodologie voor het beoordelen van de kwaliteit van de bevoorrading van het elektriciteitsnet, zullen alle gasonderbrekingen worden meegewogen om de indicatoren voor de kwaliteit van de bevoorrading van de gasnetten vast te stellen, met uitzondering van de volgende drie soorten:

- 1°. Geplande onderbrekingen,
- 2°. Onderbrekingen als gevolg van een fout, een incident of een onderbreking op een verbonden net dat niet wordt beheerd door de DNB die rapport opmaakt,
- 3°. Onderbrekingen als gevolg van uitzonderlijke omstandigheden.

### **I.4.2 Gebruikte soorten indicatoren**

Uit de door BRUGEL gerealiseerde benchmarking blijkt dat de indicatoren die specifiek zijn voor gas zelden in aanmerking worden genomen in het kader van een incentive regulation. Vaak wordt namelijk het veiligheidsargument genoemd om het nemen van risico's door de teams te beperken. Zij zouden er door de invoering van deze stimuleringsmaatregelen toe kunnen worden gebracht de duur van de onderbrekingen in geval van incidenten te beperken.

BRUGEL deelt deze mening, maar wil toch de prestaties van de DNB niet beoordelen op basis van de gemiddelde onderbrekingsduur maar van de frequentie van deze onderbrekingen.

KPI	Spanningsniveau	Kenmerken	Rekenformules
Frequentie van de onderbreking	Middendruk & Lage druk	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Uitgezonderd geplande onderbrekingen;</li> <li>▪ Uitgezonderd onderbrekingen als gevolg van een fout, een incident of een onderbreking op een verbonden net dat niet wordt beheerd door de DNB die rapport opmaakt;</li> <li>▪ Uitgezonderd uitzonderlijke gebeurtenissen;</li> <li>▪ Uitgezonderd onderbrekingen als gevolg van een actie van een derde;</li> <li>▪ Uitgezonderd niet-bevoorrading van klanten als gevolg van toegangsproblemen tot de installaties.</li> </ul>	<p>SIBELGA-formule</p> $\frac{\sum (\text{gebruikersonderbrekingen LD} + \text{MD})}{\text{Totaal aantal klanten aangesloten op het LD} + \text{MD net}}$

### 1.4.3 Specifieke reporting

Net als bij de reporting voor de vaststelling van de indicatoren voor het beoordelen van de kwaliteit van de bevoorrading van het elektriciteitsnet, wordt een vergelijkbare oefening gevraagd voor de beoordeling van de kwaliteit van de bevoorrading van het gasnet.

## 2 KPI voor de kwaliteit van het beheer van de meetgegevens

### 2.1 Beoogd doel van de KPI

De kwaliteit van het beheer van de meetgegevens door de DNB zal worden gemeten met de KPI's betreffende de activiteit van de meteropname, de validatie en de overdracht van deze gegevens aan de markt. Het gaat dus om het meten van de prestaties met betrekking tot het percentage meteropnames, het rechtzettingspercentage en de reactiviteit van de DNB bij de overdracht van deze gegevens aan de markt.

### 2.2 Verwachte prestatiedoelstellingen

Met behulp van deze groep indicatoren wil BRUGEL het percentage schattingen van meterstanden beperken om zo het aantal rechtzettingen van meetgegevens en de daaruit voortvloeiende regularisaties van facturen te verminderen.

### 2.3 Toepassingsgebieden

De indicatoren worden gemeten voor elk type meter: klassiek, MAR<sup>3</sup> (Monthly Automated Reading), CAR<sup>4</sup> (Continuous Automated Reading) en slimme communicerende meters. De meetvensters zullen worden gedefinieerd volgens het type meter. De slimme meters zullen in aanmerking worden genomen na de installatie en activering van de communicatie op afstand van 10.000 meters (buiten het pilootproject). De historische gegevens afkomstig van het

---

<sup>3</sup> Voor elektriciteit: het gaat om meetinrichtingen met maandelijkse telelezing van de meterstand. Deze inrichtingen zullen op termijn moeten worden vervangen door CAR-meters.

Voor gas: het gaat om meetinrichtingen met telelezing van de maandelijkse gegevens van de meterstanden. Deze inrichting wordt geïnstalleerd in de toegangspunten waarvoor de aansluitingscapaciteit hoger is dan 65 m<sup>3</sup>/u en lager dan 250 m<sup>3</sup>/u, of als de aansluitingscapaciteit hoger is dan 250 m<sup>3</sup>/u en lager dan 1000 m<sup>3</sup>/u en het jaarlijkse verbruik lager is dan 10 GWh.

<sup>4</sup> Voor elektriciteit: het gaat om meetinrichtingen met telelezing van de verbruiksgegevens per kwartier. Deze inrichting wordt meestal geïnstalleerd in de toegangspunten met een aansluitingscapaciteit die gelijk is aan of hoger is dan 56kVA.

Voor gas: het gaat om meetinrichtingen met telelezing van de verbruiksgegevens per uur. Deze inrichting wordt meestal geïnstalleerd in de toegangspunten als de aansluitingscapaciteit hoger is dan 1000 m<sup>3</sup>/u of als het jaarlijkse verbruik hoger is dan 10 GWh voor de toegangspunten waarvoor de aansluitingscapaciteit hoger is dan 250 m<sup>3</sup>/u en lager dan 1000 m<sup>3</sup>/u, of als de meetdruk hoger is dan of gelijk aan de middendruk, categorie B, in de zin van het koninklijk Besluit van 28 juni 1971.

pilotproject zullen in aanmerking worden genomen. Als er geen slimme meters zijn, zal het gewicht van deze meters bij de categorie klassieke meters worden geteld.

## 2.4 KPI-lijst

De kwaliteit van het beheer van de meetgegevens kan worden gemeten met de volgende 3 KPI's:

- 1°. KPI voor de volledigheid: percentage meteropnames en percentage systematisch geschatte meterstanden;
- 2°. KPI voor de reactiviteit: termijn voor de overdracht van de meterstanden/belastingscurves en verwerkingstermijnen van de rechtzettingen;
- 3°. KPI voor kwaliteit: rechtzettingspercentage van de meetgegevens.

Deze KPI's worden hierna gedefinieerd:

### 2.4.1 KPI voor de volledigheid

Deze KPI meet het percentage fysieke meteropnames en voor de klassieke meters, het percentage meterstanden dat achtereenvolgens over twee jaarlijkse meetperioden wordt geraamd. Rekening houdend met het aantal betrokken meters voor deze twee gevallen, wordt de weging van deze sub-KPI als volgt uitgevoerd:

Volgorde van belangrijkheid	Sub-KPI	Gewicht
1	Percentage fysieke meteropnames	80%
2	Percentage opeenvolgende geschatte meterstanden	20%
		100%

#### 2.4.1.1 KPI voor het percentage fysieke meteropnames

##### Definitie

Beoordeling van het percentage uitgevoerde meteropnames volgens het bestaand reglementair kader (TR/MIG). De meegerekende meteropnames zijn de door de DNB uitgevoerde fysieke periodieke meteropnames of de opnames die via een applicatie aan de DNB zijn gecommuniceerd door de klant.

### **Rekenformule**

Voor elke type meter (klassiek, MAR, CAR, slim), berekenen:

$$\frac{\text{Aantal opgenomen meters}}{\text{Aantal meters op te nemen}}$$

De meetperiode bedraagt 3 maanden voor de klassieke meters (periode van de periodieke meteropname) en één maand voor de overige meters. De periodieke meteropnames worden verkregen tijdens de door de DNB geplande rondes voor het uitvoeren van de maandelijkse of jaarlijkse meteropnames. Voor de grote meerderheid van meters is er een jaarlijkse frequentie die systematisch in dezelfde maand van het jaar plaatsvindt.

De periode van de periodieke meteropname voor de klassieke meters komt overeen met het tijdsinterval waarin de DNB de periodieke meterstanden verkrijgt voor een bepaald toegangspunt, ofwel via de meteropname, ofwel via de meterstanden die door de DNB worden gecommuniceerd. Soms gaat de DNB in geval van twijfel over de kwaliteit van de opgenomen meterstand ter verificatie over tot een tweede meteropname.

Op basis van het voorafgaande blijkt dat een periode van meteropnames zich kan uitstrekken over een periode van  $\pm 3$  maanden.

Voor een meter die bijvoorbeeld wordt opgenomen in de opnameperiode van de maand mei;

- De meterstand zal worden gedateerd tussen eind april en begin juni wanneer hij door de DNB wordt opgenomen;
- De meterstand kan worden gedateerd in de maand april als er in deze periode een verandering van klant en/of leverancier heeft plaatsgevonden, die aanleiding is geweest voor het doorgeven van een meterstand;
- De meterstand kan worden gedateerd in de maand juni als de DNB vanwege twijfel over de kwaliteit van de meterstand overgaat tot een tweede fysieke meteropname.

De jaarlijkse resultaten worden verkregen door het gemiddelde te nemen van de behaalde percentages per campagne, die afhankelijk van het geval één maand of 3 maanden duurt, overeenkomstig het MIG/TR.

### Weging per type meter

Volgorde	Type meter	Aantal meters	Wegingsfactor	Aantal handelingen	Relatief gewicht
1	Klassiek	CL	1	CL	CL / T
2	CAR en MAR	AR	100	AR*100	AR*100 / T
3	Slimme meters die de communicatie op afstand hebben geactiveerd als park >10.000 (uitgezonderd pilootproject).	SM	10	SM*10	SM*10 / T
				T = CL + AR*100 + SM*10	

Deze weging wordt uitgevoerd rekening houdend met de volgende aspecten:

- Het betreffende aantal meters per metertype. Het klassieke type komt veel meer voor dan de meters met telelezing;
- De invloed op de facturering aan de gebruikers (vertraging in de regularisatiefactuur, schattingsfouten). Deze invloed is groter voor de professionele HS-klant dan voor de LS-klant;
- De opnamefrequentie: minder hoog voor de klassieke meters;
- De gebruikte techniek bij de meteropname;
- Vandaag de dag zijn er MAR's voor gas en elektriciteit. In de volgende methodologie zouden de MAR's voor elektriciteit echter CAR's moeten worden. In dat geval zullen er enkel nog MAR's zijn voor gas.

Door het grotere gewicht dat wordt toegekend aan de slimme meters en de meters met telelezing (CAR en MAR) wil BRUGEL de DNB in feite aanmoedigen om de telelezing op afstand te beheersen om een betere kwaliteit van de meteropnames van de toekomstige slimme meters te garanderen.



### 2.4.1.2 KPI voor het percentage van systematisch geschatte meterstanden

**Definitie:**

Beoordeling van het percentage uitgevoerde meteropnames bij de gebruikers waar eerder geen meteropname was uitgevoerd.

**Rekenformule**

Voor de klassieke meters, berekenen:

$$\frac{\text{Aantal meters niet opgenomen tijdens meer dan twee jaarlijks periode}}{\text{Aantal opgenomen meters}}$$

### 2.4.2 KPI voor de reactiviteit

Deze KPI meet de termijnen, na meteropname, voor de overdracht van de meetgegevens en de verwerkingstermijnen voor rechtzettingen. Rekening houdend met het aantal meterstanden in kwestie, wordt de weging van deze indicator als volgt uitgevoerd:

Volgorde van belangrijkheid	Sub-KPI	Gewicht
1	Termijn voor de gegevensoverdracht	70%
2	Rechtzettingstermijn	30%
		100%

#### 2.4.2.1 KPI voor de termijnen, na meteropname, voor de overdracht van de meetgegevens

**Definitie**

Beoordeling van de reactiviteit van de DNB bij de overdracht van de meetgegevens volgens het bestaand reglementair kader (TR/MIG) of volgens de door BRUGEL vastgestelde termijnen (of nog vast te stellen als de KPI in werking treedt).

De betreffende meteropnames zijn degene die in aanmerking worden genomen in de meetperiode van 3 maanden voor de klassieke meters (periode van de periodieke meteropname) en van één maand voor de overige meters.

**Rekenformule**

Voor elke type meter (klassiek, MAR, CAR, slim), berekenen:

**Sub-KPI\_1** (Relatief gewicht: 50% van het totale gewicht van de KPI):

$$\frac{\sum \{ \Delta (\text{datum communicatie naar de markt} - \text{datum opname}) \}}{\text{Aantal meteropnames doorgegeven aan de markt}}$$

**Sub-KPI\_2** (Relatief gewicht: 50% van het totale gewicht van de KPI):

$$\frac{\text{Aantal meterstanden binnen de termijn doorgegeven}}{\text{Aantal meters op te nemen}}$$

Als een tweede fysieke meteropname is uitgevoerd tijdens de periode van meteropname, is het de datum van opname van deze meterstand die zal worden meegerekend. De communicatietermijn voor de YMR's zal door BRUGEL worden vastgesteld als deze KPI in werking treedt.

### Weging per type meter

Volgorde	Type meter	Aantal meters	Wegingsfactor	Aantal handelingen	Relatief gewicht
1	Klassiek	CL	1	CL	CL / T
2	CAR en MAR	AR	100	AR*100	AR*100 / T
3	Slimme meters die de communicatie op afstand hebben geactiveerd als park >10.000 (uitgezonderd pilootproject).	SM	10	SM*10	SM*10 / T
				T = CL + AR*100 + SM*10	

### 2.4.2.2 KPI voor de verwerkingstermijnen van rechtzettingen

#### Definitie

Beoordeling van de reactiviteit van de DNB bij de verwerking van rechtzettingsverzoeken gecommuniceerd door de leveranciers.

#### Rekenformule

Voor elke type meter (klassiek, MAR, CAR, slim), berekenen:

$$\frac{\sum \{ \Delta (\text{Datum communicatie van de rechtgezet index} - \text{datum rechtzettingsverzoek}) \}}{\text{Aantal rechtzettingsverzoeken door de leveranciers gegeven aan de DNB}}$$

#### Weging per type meter

Volgorde	Type meter	Aantal meters	Wegingsfactor	Aantal handelingen	Relatief gewicht
1	Klassiek	CL	1	CL	CL / T
2	CAR en MAR	AR	100	AR*100	AR*100 / T
3	Slimme meters die de communicatie op afstand hebben geactiveerd als park >10.000 (uitgezonderd pilotproject).	SM	10	SM*10	SM*10 / T
				T = CL + AR*100 + SM*10	

### 2.4.3 KPI voor de kwaliteit

Deze KPI meet het rechtzettingspercentage van meterstanden opgenomen door de DNB of gecommuniceerd door de klant.

#### **Definitie**

Beoordeling van de kwaliteit van de schattingen van de meetgegevens.

#### **Rekenformule**

Voor elke type meter: klassiek, MAR, CAR en slim en voor elke leverancier berekenen:

$$\frac{\text{Aantal geaccepteerde rechtzettingsverzoeken}}{\text{Aantal meteropnames doorgegeven aan de leverancier}}$$

Voor deze KPI moeten sub-KPI's voor follow-up worden toegepast door de DNB. De resultaten moeten worden gepresenteerd per leverancier. Indien dit niet mogelijk is, naar behoren gemotiveerd door de DNB, zal de datum van inwerkingtreding van de sub-KPI's worden vastgesteld door BRUGEL: op zijn vroegst één jaar na de inwerkingtreding van de KPI en uiterlijk op zondag 31 december 2023. BRUGEL zal zijn beslissing bekendmaken bij de goedkeuring voor de inwerkingtreding van de KPI's.

#### **Weging per type**

BRUGEL wil de prestatiemeting van de DNB differentiëren op basis van het type meteropname en de controle van de DNB over het proces.

Voor de meteropnames uitgevoerd door medewerkers van de DNB wordt de DNB ertoe aangespoord zijn medewerkers beter op te leiden en de invoermethoden en het validatieproces te verbeteren.

Voor de door de klant meegedeelde meterstanden wordt de DNB ertoe aangespoord interactieve webapplicaties te ontwikkelen die het risico op fouten beperken en zijn validatieprocessen te verbeteren.

Voor de geschatte meterstanden wordt de DNB ertoe aangespoord zijn schattings- en validatieprocessen te verbeteren. Voor elke sub-KPI wordt een relatief gewicht (ten opzichte van de totale KPI) toegepast op de verkregen resultaten (zie tabel hierna). De resultaten (bonus of malus) van de sub-KPI's worden berekend afhankelijk van de vooraf vastgestelde drempels en modellen (lineair of trapsgewijs).

Volgorde van belangrijkheid	Sub-KPI	Gewicht
1	Meterstand opgenomen door een medewerker	60%
2	Meterstand meegedeeld door de klant	20%
3	Geschatte meterstand	20%
		100%

De sub-KPI's worden berekend met verschillende drempels, die afhankelijk van de historische gegevens van elke sub-KPI worden vastgesteld.

Als het onmogelijk is om historische gegevens te presenteren die correct zijn gemotiveerd door de DNB zal deze weging niet voor 1 januari 2022 worden toegepast. In voorkomend geval zal de globale KPI worden toegepast als de voorwaarden voor de inwerkingtreding zijn geverifieerd. Als de sub-KPI's op 1 januari 2022 niet in werking zijn getreden wegens het ontbreken van historische gegevens, wordt voor de rest van de tariefperiode een aanvullende malus van 25% toegepast op de globale berekende KPI.

Als een van de 3 sub-KPI's niet gemeten wordt, zal het gewicht ervan afgetrokken worden van het totale gewicht van de KPI.

### Weging per type meter

Volgorde	Type meter	Aantal meters	Wegingsfactor	Aantal handelingen	Relatief gewicht
1	Klassiek	CL	1	CL	CL / T
2	CAR en MAR	AR	100	AR*100	AR*100 / T
3	Slimme meters die de communicatie op afstand hebben geactiveerd als park >10.000 (uitgezonderd pilootproject).	SM	10	SM*10	SM*10 / T
				T = CL + AR*100 + SM*10	

## 3 KPI voor de kwaliteit van de dienstverlening aan de markt

### 3.1 Beoogd doel van de KPI

De kwaliteit van het beheer van de werken op verzoek van de markt (uitgevoerd via het clearing house) wordt gemeten aan de hand van de reactiviteit van SIBELGA bij de uitvoering van deze werken volgens de wettelijke termijnen (vermeld in de TR/MIG) of volgens de door BRUGEL vastgestelde termijnen.

### 3.2 Verwachte prestatiedoelstellingen

Met behulp van deze groep indicatoren wil BRUGEL de reactiviteit van de DNB vergroten voor de operaties die direct van invloed zijn op de netgebruikers (DNG) en de marktspelers.

### 3.3 Toepassingsgebieden

De KPI heeft betrekking op alle marktprocessen die werken vereisen bij de DNG (vermogensbegrenzer, Move in/out, Moza, afsluiting vrederechter/professionelen).

### 3.4 Lijst van indicatoren

Deze KPI wordt gemeten door twee sub-KPI's waarop bonussen/malussen worden toegepast.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen aanvragen die direct afkomstig zijn van de leverancier (betreffende de plaatsing van begrenzers, EOC, Move OUT afhankelijk van de toegepaste MIG, MOZA) en die direct afkomstig zijn van de klant (wegnemen van begrenzers en Move IN). Dit onderscheid wordt verklaard door de reactiviteit van de klant om een afspraak te maken met de DNB als de aanvraag van de leverancier komt.

#### **Weging tussen de twee indicatoren**

Volgorde van belangrijkheid	KPI	Gewicht
1	Aanvragen van de leverancier	Vast te stellen bij de inwerkingtreding van de KPI
2	Aanvragen van de klant	Vast te stellen bij de inwerkingtreding van de KPI
		100%

Het relatieve gewicht van elke sub-KPI zal worden bepaald (bij de inwerkingtreding van de indicator) op basis van het aantal historisch vastgestelde aanvragen.

#### **Meetformule**

Voor elke KPI worden de verwerkingstermijnen van de werken, volgend op de aanvragen van de leveranciers en de klanten, als volgt berekend:

$$\frac{\text{Aantal binnen de termijn gerealiseerde aanvragen}}{\text{Aantal ontvangen aanvragen}}$$

Voor elke procedure zal een specifieke termijn worden toegepast. Voor de termijnen die niet zijn vastgelegd in het TR of in het geldende MIG zal BRUGEL de resterende termijnen bepalen bij de indiening van de aanvraag van de DNB (zoals bepaald in de procedure van paragraaf 3.1.2 hiervoor).

#### **Sub-KPI voor de follow-up**

Voor deze KPI moeten sub-KPI's voor follow-up worden toegepast door de DNB. De resultaten moeten worden gepresenteerd per marktproces en per leverancier. Indien dit niet

mogelijk is, naar behoren gemotiveerd door de DNB, zal de datum van inwerkingtreding van de indicatoren worden vastgesteld door BRUGEL:

- op zijn vroegst één jaar na de inwerkingtreding van de KPI en
- en uiterlijk op 31/12/2023.

BRUGEL zal zijn beslissing bekendmaken bij de goedkeuring voor de inwerkingtreding van de KPI's.

De presentatie van de resultaten en de toepassingsvoorwaarden wordt weergegeven in de volgende tabel:



KPI	Sub-KPI per type aanvraag	Sub-KPI voor de follow-up per proces	Sub-KPI voor de follow-up per leverancier	Toepassingsvoorwaarden voor de sub-KPI's voor de follow-up	Invloed op het totale gewicht bij niet geverifieerde voorwaarden
Levering van diensten	Klant	<p>Voorbeelden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Afschaffen van de begrenzers</li> <li>▪ Openen meters</li> <li>▪ -...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Leverancier 1</li> <li>- Leverancier 2</li> <li>- ....</li> </ul>	<p>- De DNB moet het ontbreken van historische gegevens motiveren</p> <p>- Indien dit niet mogelijk is, naar behoren gemotiveerd door de DNB, zal de datum van inwerkingtreding van de sub-KPI's worden vastgesteld door BRUGEL: op zijn vroegst één jaar na de inwerkingtreding van de KPI en uiterlijk op 31/12/2023.</p>	<p>25% van het gewicht van de KPI gaat verloren voor elke onderstaande voorwaarde die niet geverifieerd is:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatie niet beschikbaar per leverancier en per proces;</li> <li>- Informatie niet beschikbaar per proces (maar beschikbaar per type aanvraag en per leverancier);</li> <li>- Informatie niet beschikbaar per leverancier (maar beschikbaar per type aanvraag en per proces);</li> </ul>
	Leverancier	<p>Voorbeelden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plaatsing begrenzers</li> <li>▪ Moza</li> <li>▪ ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Leverancier 1</li> <li>- Leverancier 2</li> <li>- ....</li> </ul>		

## 4 KPI voor de kwaliteit van de behandeling van klachten en verzoeken om schadevergoeding

### 4.1 Beoogd doel van de KPI

Het klachtenbeheer door de DNB is een van de activiteiten aan de hand waarvan BRUGEL de kwaliteit van de diensten die de DNB aan de DNG levert kan beoordelen. De uitgevoerde benchmarking toont aan dat bepaalde regulatoren de DNB ertoe hebben aangespoord om het klachtenbeheer te verbeteren (Frankrijk, Groot-Brittannië). In het kader hiervan en aangezien de DNB al sinds meerdere jaren een verslag opstelt die hij aan BRUGEL bezorgt, wordt voorgesteld om de kwaliteit van de diensten van de DNB te beoordelen op basis van de kwaliteit van de klachtenbehandeling (en de verzoeken om schadevergoeding) van de DNG's. Deze beoordeling is gebaseerd op de reactiviteit van de DNB en ook op de kwaliteit van zijn behandeling.

### 4.2 Verwachte prestatiedoelstellingen

Met deze groep indicatoren wil BRUGEL een goede behandeling van de klachten en de verzoeken om schadevergoeding voor de DNG garanderen.

### 4.3 Toepassingsgebieden

De behandeling van het geheel van klachten en verzoeken om schadevergoeding ontvangen door de DNB, ongeacht of ze al dan niet gegrond zijn of behoren tot de bevoegdheid van de DNB.

### 4.4 Lijst van sub-KPI's

De prestatiemeting van de DNB is voornamelijk gebaseerd op 2 criteria:

#### 4.4.1 **Reactiviteit bij de behandeling**

Om de reactiviteit van de DNB te meten bij de behandeling van klachten zullen de twee volgende sub-KPI's worden gebruikt.

**Sub-KPI\_1**     **Het percentage klachten dat binnen de termijn is behandeld.**

Deze sub-KPI wordt verkregen door de volgende formule:

$$\frac{\text{Aantal binnen de termijn behandelde klachten}}{\text{Aantal ontvangen klachten}}$$

A priori bedraagt deze termijn 20 werkdagen, hij zal worden bevestigd nadat BRUGEL kennis heeft genomen van het systeem voor klachtenbehandeling van de Dienst klachten van de DNB. Het gewicht van deze sub-KPI is 40% van het totaal dat aan deze KPI is toegewezen.

**Sub-KPI\_2 Het percentage verzoeken om schadevergoeding dat binnen de termijn werd behandeld na indiening van het verzoek om schadevergoeding:**

Deze sub-KPI wordt verkregen door de volgende formule:

$$\frac{\text{Aantal binnen de termijn behandelde verzoeken}}{\text{Aantal ontvangen verzoeken}}$$

A priori bedraagt deze termijn 2 maanden, hij zal worden bevestigd nadat BRUGEL kennis heeft genomen van het systeem voor klachtenbehandeling van de Dienst klachten van SIBELGA. Het gewicht van deze sub-KPI is 10% van het totaal dat aan deze KPI is toegewezen.

#### 4.4.2 Kwaliteit van de dienstverlening

**Sub-KPI\_3 Het percentage beslissingen van de geschillendienst in het nadeel van de DNB ten opzichte van het totaal aantal door de DNB ontvangen klachten.**

Deze sub-KPI wordt verkregen door de volgende formule:

$$\frac{\text{Aantal beslissingen geannuleerd door de regulator}}{\text{Aantal klachten}}$$

Het gewicht van deze sub-KPI is 50% van het totaal dat aan deze KPI is toegewezen.

**Weging tussen de twee indicatoren**

Volgorde van belangrijkheid	Sub-KPI	Gewicht
Reactiviteit	% binnen de termijnen behandelde klachten	40%
	% binnen de termijnen behandelde klachten	10%
Kwaliteit	% geannuleerde beslissingen	50%
		100%

Als een van de 3 sub-KPI's niet gemeten wordt, zal het gewicht ervan afgetrokken worden van het totale gewicht van de KPI.

#### 4.5 Bonus afhankelijk van het aantal ontvangen klachten

Om rekening te houden met eventuele belangrijke schommelingen in het aantal ontvangen klachten van het ene jaar op het andere wordt een bonus voor de prestaties van de DNB voorgesteld die wordt geschat volgens een wegingsfactor in verhouding tot het aantal ontvangen klachten (zie figuur hierna ter illustratie). Het gaat erom te voorkomen dat de DNB wordt benadeeld door een vermindering van de prestaties veroorzaakt door een groter aantal ontvangen klachten dan het gemiddelde van de voorgaande jaren. Dit geldt met name bij de uitvoering van grote projecten zoals de conversie van het gasnet of de grootschalige plaatsing van slimme meters. Het wegingsniveau zal worden vastgesteld wanneer deze indicatoren in werking treden en na ontvangst van de historische gegevens die er verband mee houden.

Voorbeeld:

