

REGULERINGSKOMMISSIE VOOR ENERGIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

ADVIES op eigen initiatief (BRUGEL- ADVIES-20220913-348)

**Met betrekking tot de verslagen van de
distributienetbeheerder voor elektriciteit en gas voor het jaar
2021:**

- inzake de kwaliteit van de diensten;
- inzake de niet-discriminerende praktijken tegenover de
leveranciers.

Opgesteld op basis van artikel 12, 24bis, 30bis en 32novies van de
ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de
elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en artikel
10 en 18bis van de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de
organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

13 september 2022

Inhoudsopgave

1	Juridische grondslag en context.....	4
2	Kwaliteit van de distributiediensten	6
2.1	Kwaliteit van de distributiediensten op het net	6
2.1.1	Typologie van het elektriciteitsnet.....	6
2.1.2	Door de verbruikers ondervonden onderbrekingen in de bevoorrading van het elektriciteitsnet.....	9
2.1.3	Kwaliteit van de elektrische spanning.....	16
2.2	Kwaliteit van de distributie op het aardgasnet	18
2.2.1	Typologie van het gasnet.....	18
2.2.2	Frequentie en duur van de onderbrekingen op het gasnet.....	20
2.2.3	Kwaliteit van de druk van het gasnet	21
3	Kwaliteit van de dienstverlening aan de netgebruikers.....	23
3.1	Naleving van de termijnen voor de voltooiing van de werkzaamheden.....	23
3.2	Tevredenheid van de gebruikers.....	26
3.3	Beheer van de schadevergoedingen	27
3.4	de communicatie naar de netgebruikers.....	30
3.4.1	Informatie over bevoorradingsonderbrekingen.....	30
3.4.2	Informatie over de schadevergoedingsregeling.....	30
3.4.3	Algemene informatie	30
4	Kwaliteit van de verleende diensten en niet-discriminerende behandeling van de commerciële actoren	31
4.1	Algemeen	31
4.2	Tevredenheid van de commerciële actoren.....	31
4.3	Communicatie met de actoren.....	32
4.3.1	Plenaire vergaderingen.....	32
4.3.2	Individuele vergaderingen.....	32
4.3.3	Communicatie in het kader van de GO LIVE van de MIG 6	32
4.3.4	Door SIBELGA verstrekte opleidingen aan de leveranciers.....	32
4.3.5	De omzendmails	33
4.4	Kwartaal-SNAPSHOT van het toegangsregister	33
4.5	Criteria inzake solvabiliteit en financiële garanties zoals vastgelegd in de toegangscontracten.....	33
4.6	Behandeling van overheidsopdrachten voor de aankoop van energie.....	34
4.7	Verkoop van groenstroomcertificaten aan de energieleveranciers.....	34
5	Kwaliteit van de diensten die worden verleend aan de markt.....	35
5.1	Plaatsing van slimme meters.....	35
5.2	Flexibiliteitsdiensten	36
6	Besluiten.....	38

Lijst van de illustraties

Figuur 1: Evolutie van het net.....	6
Figuur 2: Evolutie van de gedistribueerde elektriciteit.....	7
Figuur 3: Evolutie van het aantal elektriciteitsgebruikers (actieve leveringspunten).....	8
Figuur 4: Geplande/ongeplande onderbrekingen in LS.....	9
Figuur 5: Evolutie van het aantal ongeplande onderbrekingen.....	10
Figuur 6: Oorzaken van ongeplande onderbrekingen op het HS/MS-net.....	11
Figuur 7: Oorzaken van onderbrekingen op het LS-net.....	12
Figuur 8: Resultaten van de indicatoren betreffende de kwaliteit van de continuïteit van de bevoorrading voor 2021-SAIFI.....	13
Figuur 9: Resultaten van de indicatoren betreffende de kwaliteit van de bevoorrading voor 2021-SAIDI.....	14
Figuur 10: Resultaten van de indicatoren betreffende de kwaliteit van de bevoorrading voor 2021-CAIDI.....	14
Figuur 11: Duur van de onderbrekingen in 2021 HS/LS.....	15
Figuur 12: Duur van de onderbrekingen in 2021.....	15
Figuur 13: Percentage herstellingen van de bevoorrading van een ongeplande onderbreking binnen 6 uur (bron: SIBELGA).....	16
Figuur 14: Aantal klachten met betrekking tot de kwaliteit van de geleverde spanning.....	17
Figuur 15: Aantal klachten met betrekking tot de kwaliteit van de geleverde spanning.....	17
Figuur 16: Evolutie van het gedistribueerde gas.....	19
Figuur 17: Evolutie van het aantal gasgebruikers (actieve leveringspunten).....	19
Figuur 18: Evolutie van de onbeschikbaarheidsindicatoren.....	20
Figuur 19: Evolutie van het aantal meldingen van problemen met de kwaliteit van de gasdistributie.....	22

I Juridische grondslag en context

In het kader van zijn opdrachten zoals vastgelegd door de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna de "Elektriciteitsordonnantie")¹, publiceert BRUGEL jaarlijks zijn advies over de door SIBELGA, de distributienetbeheerder voor elektriciteit en gas, uitgebrachte rapporten inzake de kwaliteit van zijn dienstverlening, de schadevergoedingsregeling en de niet-discriminerende praktijken.

Voor wat het rapport inzake de kwaliteit van de dienstverlening betreft, bepaalt artikel 12, § 4 van de Elektriciteitsordonnantie het volgende:

"§ 4. Vóór 31 maart van elk jaar dienen de netbeheerders Brugel, elk voor wat hen betreft, een verslag over te maken waarin ze de kwaliteit van hun dienstverlening tijdens het voorgaande kalenderjaar beschrijven.

Dit rapport omvat minstens de volgende gegevens:

- 1° het aantal, de frequentie en de gemiddelde duur van de onderbrekingen van de nettoegang;*
- 2° de aard van de defecten en de lijst van de dringende tussenkomsten;*
- 3° de naleving van de kwaliteitscriteria met betrekking tot de vorm van de spanningsgolf, zoals beschreven in norm NBN EN 5016;*
- 4° de termijnen voor de klachtenbehandeling en het beheer van de noodoproepen;*
- 5° de termijnen voor aansluiting en herstelling.*

De nadere regels betreffende deze verplichting kunnen worden vastgesteld door Brugel, dat de netbeheerders eveneens de verplichting kan opleggen om haar hun onderhoudsprogramma's te bezorgen."

Op basis van dit artikel heeft BRUGEL een model voor het rapport inzake de kwaliteit van de dienstverlening door de Brusselse distributienetbeheerder (DNB) opgesteld (zie advies 20080821-64).

Verder luidt artikel 10 van de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna de "Gasordonnantie"), zoals gewijzigd door de ordonnantie van 20 juli 2011, als volgt:

"[...]

§ 4. Elk jaar vóór 31 maart maakt de netbeheerder aan Brugel een verslag over waarin hij de kwaliteit van zijn prestaties gedurende het afgelopen kalenderjaar beschrijft. De vorm en gedetailleerde inhoud zijn het voorwerp van een overleg tussen de netbeheerder en Brugel, dat de netbeheerder eveneens kan verplichten om zijn onderhoudsprogramma aan Brugel over te maken.

¹ artikel 30bis, § 2, 1° en 2° van de Elektriciteitsordonnantie, ingevoegd door artikel 56 van de ordonnantie van 14 december 2006 en gewijzigd door artikel 2 en 49 van de ordonnantie van 20 juli 2011, bepaalt het volgende: "§ 2. Brugel wordt bekleed met een opdracht tot verlening van advies aan de overheid over de organisatie en de werking van de gewestelijke energiemarkt enerzijds, en met een algemene opdracht van toezicht op en controle van de toepassing van de hiermee verband houdende ordonnanties en besluiten anderzijds.

Brugel is belast met de volgende opdrachten:

- 1° het geven van adviezen, studies of gemotiveerde beslissingen, en het indienen van voorstellen in de gevallen die voorzien zijn door deze ordonnantie en door de bovenbedoelde ordonnantie van 1 april 2004 of haar uitvoeringsbesluiten;*
- 2° op eigen initiatief of op vraag van de Minister of de Regering, het uitvoeren van onderzoeken en studies of het geven van adviezen, betreffende de elektriciteits- en gasmarkt."*

Dit verslag bevat minstens de volgende gegevens:

- 1° het aantal afnemers dat is aangesloten op het net;
- 2° de onbeschikbaarheid van het net alsook de oorzaken hiervan;
- 3° de gemelde problemen inzake kwaliteit of druk van het gas;
- 4° het aantal klachten dat werd ontvangen met betrekking tot de niet-naleving van de bepalingen van het aansluitingscontract."

Voor wat het verslag inzake de schadevergoedingsregeling betreft, bepaalt artikel 32novies, § 3 van de Elektriciteitsordonnantie het volgende:

"§ 3. [...] Vóór 15 mei van ieder jaar maken de netbeheerders een verslag over aan Brugel dat de staat opmaakt van het aantal aanvragen tot schadevergoeding die gestoeld zijn op de artikelen 32bis tot 32quinquies in de loop van het afgelopen jaar, alsook van het vervolg dat daaraan werd gegeven, dat ze bij het in artikel 12, § 4 van deze ordonnantie bedoelde verslag voegen."

Voor wat de niet-discriminerende praktijken betreft, bepalen artikel 24bis, 7° van de Elektriciteitsordonnantie en artikel 18bis, 4° van de Gasordonnantie "dat de distributienetbeheerder elk jaar een verslag indient over de lijst verplichtingen waarmee de distributienetbeheerder garandeert dat elke vorm van discriminerende praktijken wordt uitgesloten. BRUGEL deelt dit verslag mede aan de Regering en maakt het bekend." Met dit document beantwoorden we ook aan deze verplichting.

Zoals vastgelegd in de hierboven aangehaalde rechtsgrondslag heeft SIBELGA de verslagen uitgebracht waarin het de kwaliteit van zijn dienstverlening beschrijft, rekening houdend met de beschikbare indicatoren. In zijn vorige adviezen heeft BRUGEL verschillende aanvullende elementen gevraagd ter onderbouwing van zijn analyse. Op basis van deze verslagen en aanvullingen wil BRUGEL met dit advies op eigen initiatief een globaal beeld geven van de kwaliteit van de prestaties die de DNB levert aan de netgebruikers en van zijn praktijken ten opzichte van de leveranciers.

2 Kwaliteit van de distributiediensten

2.1 Kwaliteit van de distributiediensten op het net

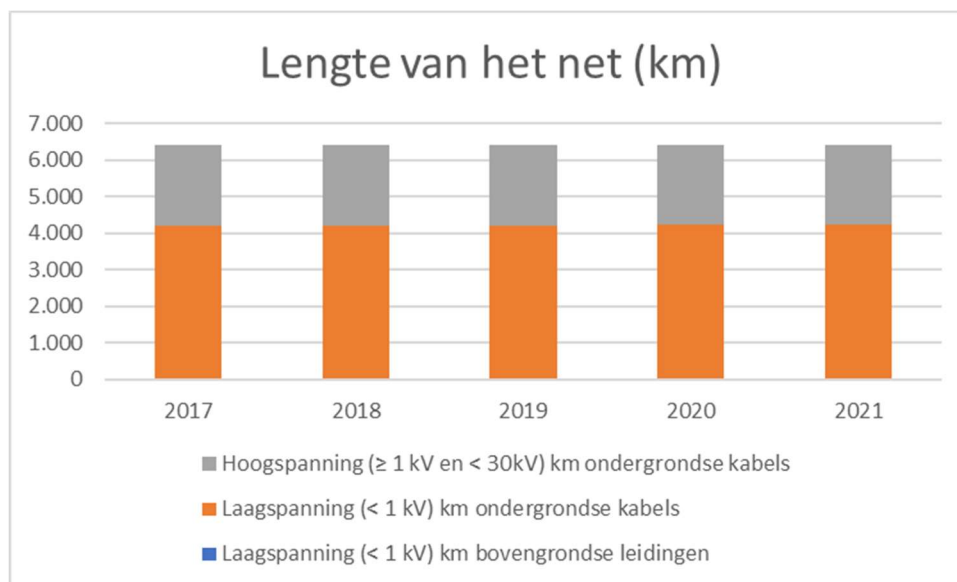
2.1.1 Typologie van het elektriciteitsnet

2.1.1.1 Structuur van de elektriciteitsnetten

De structuur van het elektriciteitsnet van SIBELGA en ELIA werd voorgesteld in het [advies van BRUGEL over de kwaliteit van de dienstverlening van de DNB](#) voor het jaar 2019² en is sindsdien ongewijzigd gebleven.

2.1.1.2 Omvang van het elektriciteitsnet

Figuur 1: Evolutie van het net



Bron: SIBELGA

De lengte van het ondergrondse LS-net is met 12 km toegenomen ten opzichte van 2020. Deze toename is het gevolg van de vervanging van kabels langs de weg, nieuwe kabels die zijn gelegd om bepaalde belastingsbeperkingen of spanningsverliezen op te heffen, uitbreidingen van het LS-net die zijn uitgevoerd naar aanleiding van specifieke vermogensaanvragen of aansluitingsverzoeken voor nieuwe verkavelingen, en herstructureringen van het LS-net die zijn uitgevoerd bij de installatie van een nieuwe distributiecabine. Wat HS betreft, is de lengte van het net met 19 km afgenomen ten opzichte van 2020. Deze wijziging is hoofdzakelijk te verklaren door de ontmantelingen die zijn doorgevoerd in het kader van de werkzaamheden om de exploitatiespanningen van 5 kV en 6,6 kV op te heffen ten gunste van het 11 kV-net: wanneer werkzaamheden worden uitgevoerd om de kabels in het HS-net te vervangen/versterken, worden de plaatsingstrajecten geoptimaliseerd en in dit geval is de lengte van de ontmantelingen groter dan de lengte van de plaatsingen.

² <https://www.brugel.brussels/publication/document/adviezen/2020/nl/ADVIES-303-verslag-distributienetbeheerder-openbare-dienstopenbaringen-2019.pdf>

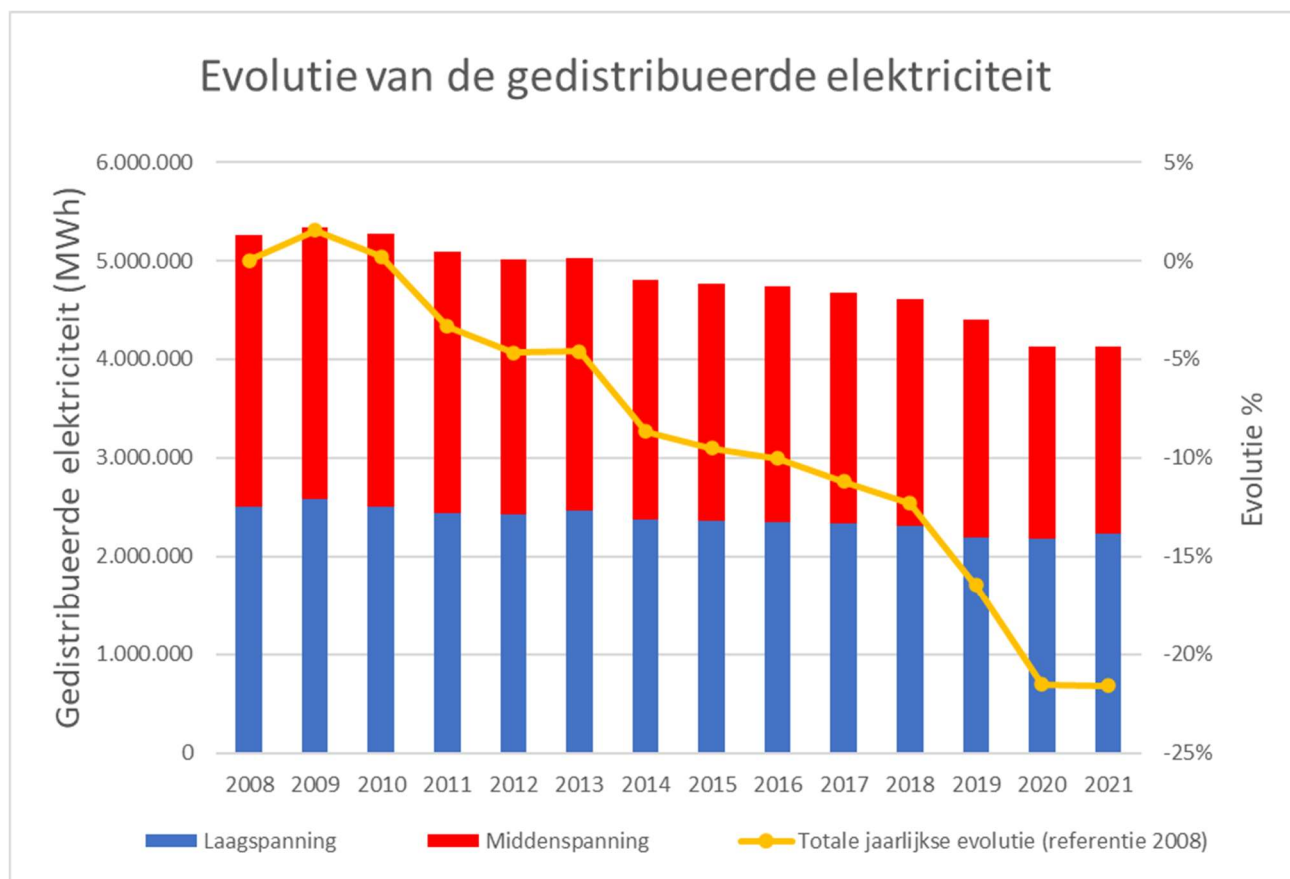
2.1.1.3 Evolutie van het verbruik op het elektriciteitsdistributienet

Sinds ongeveer 2010 neemt de door het elektriciteitsdistributienet getransporteerde energie constant af, terwijl het aantal netgebruikers toeneemt (zie figuur 3). Deze tendens is de laatste twee jaar nog sterker geworden door het effect van de gezondheids crisis op het verbruik, dat voor gebruikers van het middenspanningsnet (MS) groter is dan voor gebruikers van het laagspanningsnet (LS).

Meer in het algemeen stellen we, ook al is het verbruiksniveau van 2021 vergelijkbaar met dat van 2020, sinds 2008 een vermindering vast van de hoeveelheid gedistribueerde elektrische energie van meer dan 20%, die kan worden verklaard door:

- de impact van de gezondheids crisis van 2020;
- de toename van de energie-efficiëntie van nieuwe of gerenoveerde gebouwen;
- de stijging van het aantal gedecentraliseerde producties op het net (in hoofdzaak FV);

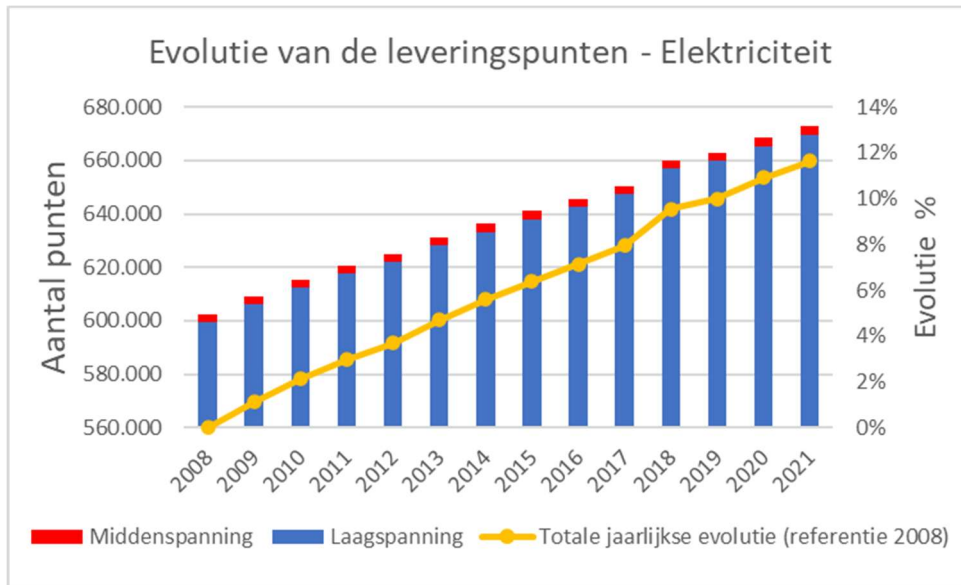
Figuur 2: Evolutie van de gedistribueerde elektriciteit



2.1.1.4 Evolutie van het aantal netgebruikers op het elektriciteitsdistributienet

Bovendien, zo blijkt uit figuur 3, neemt het aantal netgebruikers toe met 12% tussen 2008 en 2020. Deze toename kan in hoofdzaak worden toegeschreven aan de gebruikers van het LS-net, waarbij de toename voor MS beperkt blijft tot 2,5% voor dezelfde referentieperiode.

Figuur 3: Evolutie van het aantal elektriciteitsgebruikers (actieve leveringspunten)



2.1.2 Door de verbruikers ondervonden onderbrekingen in de bevoorrading van het elektriciteitsnet

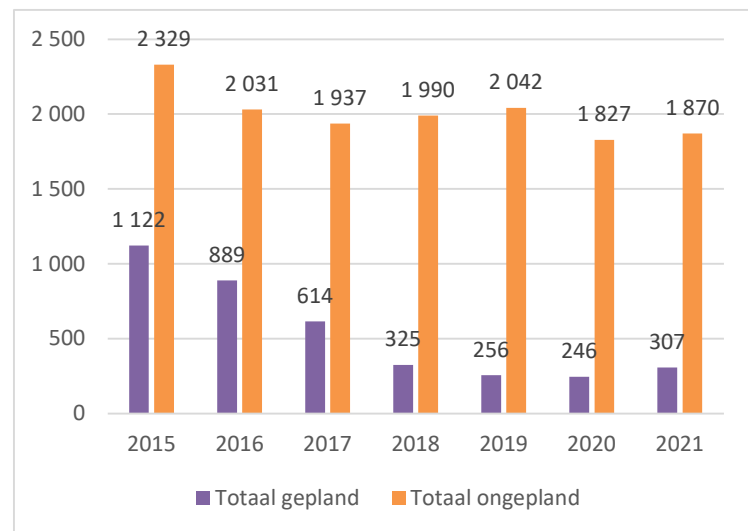
2.1.2.1 Aantal onderbrekingen

De Brusselse verbruikers kunnen met twee soorten onderbrekingen te maken krijgen:

- geplande onderbrekingen die noodzakelijk zijn voor het onderhoud van het net;
- ongeplande onderbrekingen ten gevolge van toevallige oorzaken, nalatigheid of schuld van de DNB.

Het aantal ongeplande onderbrekingen is veel hoger dan het aantal geplande onderbrekingen, dat voor MS trouwens nihil is.

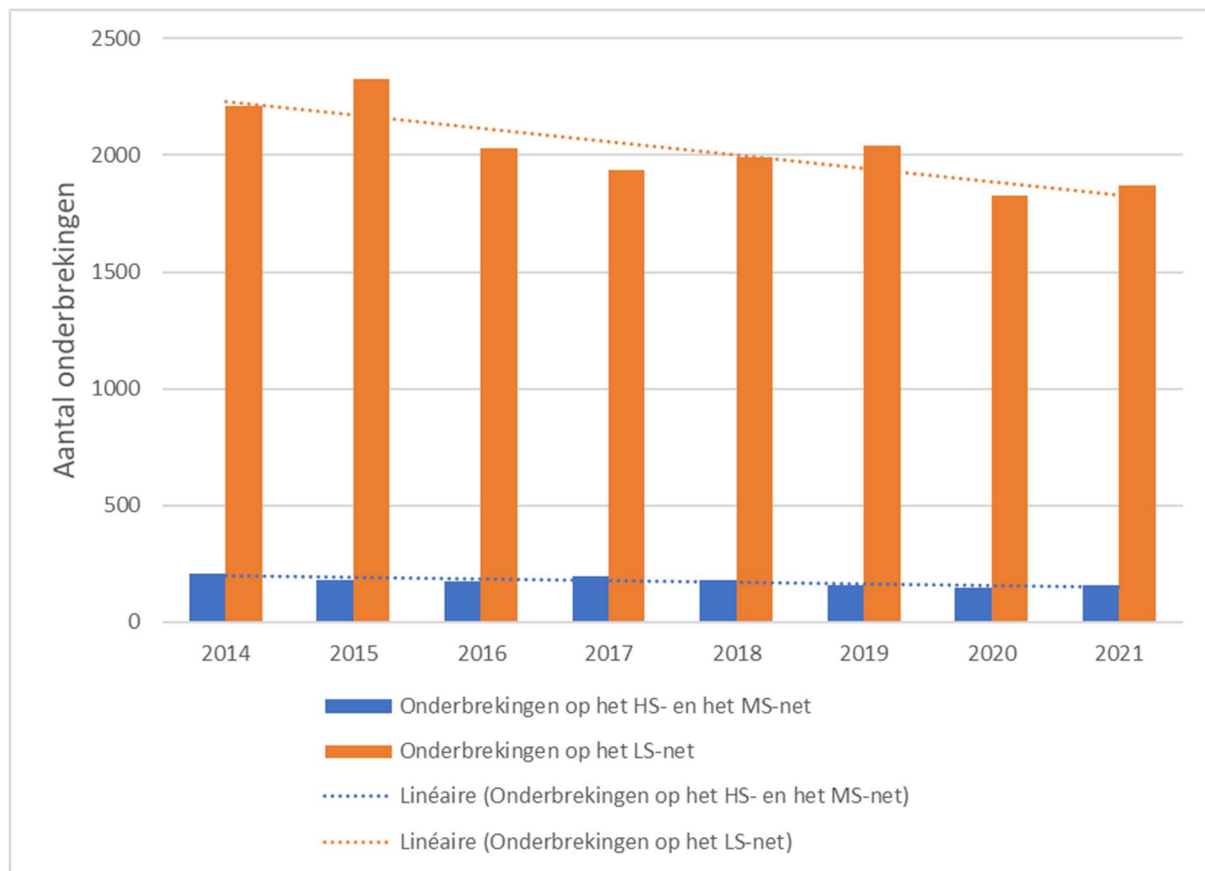
Figuur 4: Gepland/ongeplande onderbrekingen in LS



Zoals te zien is in figuur 4, **vertoont het aantal ongeplande onderbrekingen waarmee de distributienetgebruikers (DNG's) te kampen hebben, de laatste jaren een dalende tendens.** De onderbrekingen zijn voornamelijk het gevolg van incidenten op het laagspanningsnet (LS) van SIBELGA en in mindere mate op de hoogspanningsnetten - HS (ELIA), MS (SIBELGA).

In 2021 werden 2.029 ongeplande onderbrekingen van de elektriciteitsvoorziening geregistreerd in Brussel, wat neerkomt op een **gemiddelde van 5,5 ongeplande onderbrekingen per dag.**

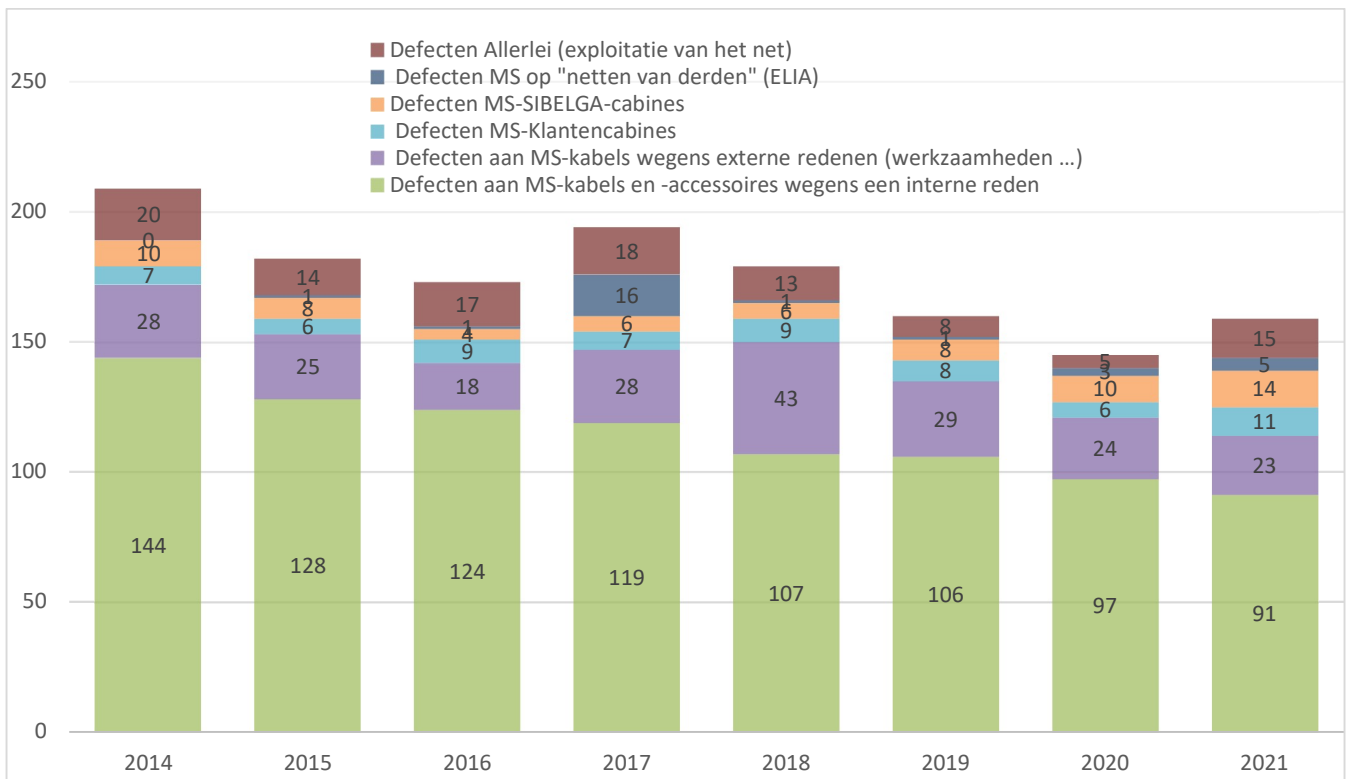
Figuur 5: Evolutie van het aantal ongeplande onderbrekingen



2.1.2.2 Oorzaken van onderbrekingen

De oorzaken van de ongeplande onderbrekingen die zich hebben voorgedaan op de HS/MS- en LS-netten worden vermeld in de figuren 6 en 7.

Figuur 6: Oorzaken van ongeplande onderbrekingen op het HS/MS-net

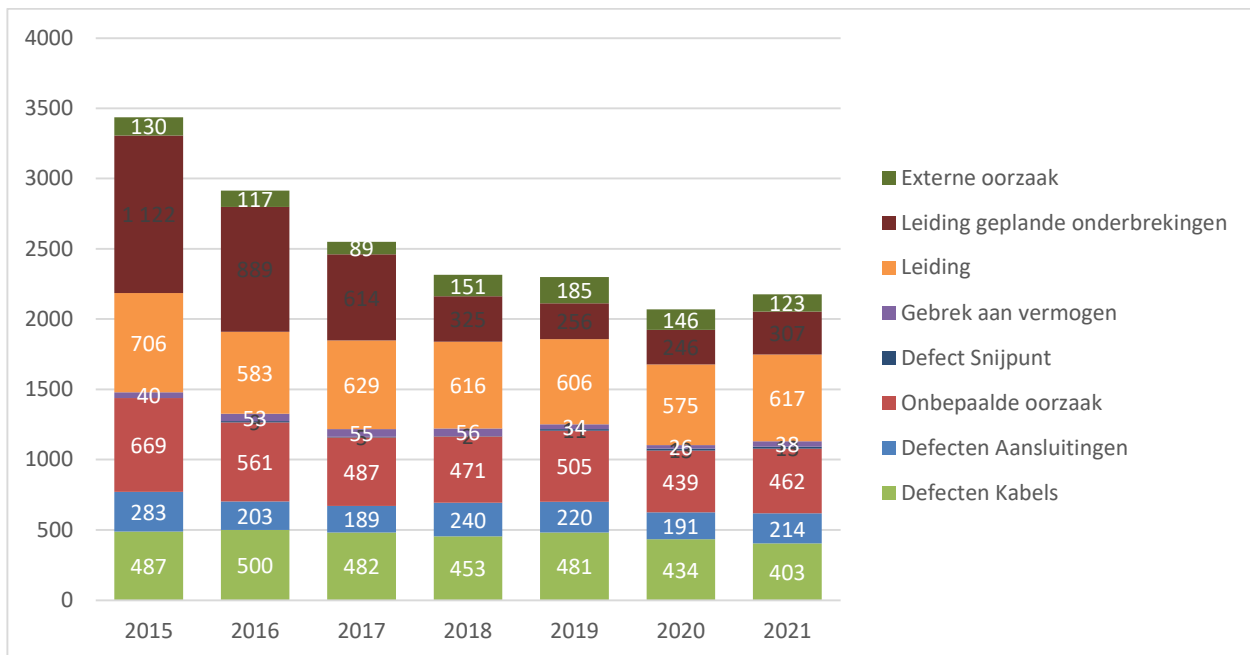


Zoals hierboven getoond, hebben de meeste onderbrekingen te maken met incidenten die zich voordoen met betrekking tot MS-kabels.

Het aantal onderbrekingen op het MS-netwerk is in 2021 met 9% gestegen ten opzichte van 2020, maar blijft onder het gemiddelde dat sinds 2017 is waargenomen (170/jaar). Terwijl het aantal niet-geplande onderbrekingen de laatste 4 jaar afnam, wordt de toename van het aantal onderbrekingen op het MS-net verklaard door de exploitatie van het net en door de toename van het aantal incidenten in de MS-cabines van de DNB en van de gebruikers. Het aantal incidenten door alle andere oorzaken samen is dan weer gedaald. Bovendien zou het investeringsbeleid dat SIBELGA de laatste jaren heeft gevoerd, met name op het gebied van de vervanging van versleten kabels, in principe moeten bijdragen tot een vermindering van het aantal incidenten die leiden tot ongeplande onderbrekingen van de bevoorrading in de komende jaren.

Voor het LS-net vallen, zoals blijkt uit figuur 7 hieronder, de voornaamste oorzaken van niet-geplande onderbrekingen in de categorie "leiding", die ongeplande onderbrekingen ten gevolge van werkzaamheden en defecten aan LS-kabels omvat.

Figuur 7: Oorzaken van onderbrekingen op het LS-net



In 2021 is het aantal LS-interventies gestegen ten opzichte van het voorgaande jaar (2.177 ten opzichte van 2.073 in 2020), terwijl het onder het gemiddelde aantal interventies van 2017 tot 2020 blijft (2.309). Deze evolutie wordt voornamelijk verklaard door de stijging van het aantal onderbrekingen met als oorzaak "Leiding", terwijl het aantal oorzaken van het type "Defecten" sinds 2020 met 2% is gedaald.

2.1.2.3 Frequentie en duur van de onderbrekingen op het elektriciteitsnet

De continuïteit van de bevoorrading van de DNG's is een van de belangrijkste uitdagingen inzake de kwaliteit van de dienstverlening aan de netgebruikers. Ze geeft eveneens een beeld van de betrouwbaarheid van het net en is dus een van de parameters voor de evaluatie van het investeringsbeleid van de DNB.

De continuïteit van de bevoorrading van de DNG's kan worden gemeten aan de hand van **verschillende indicatoren**, waarvan de berekeningsmethoden verschillen afhankelijk van het spanningsniveau dat aan de grondslag ligt van de incidenten.

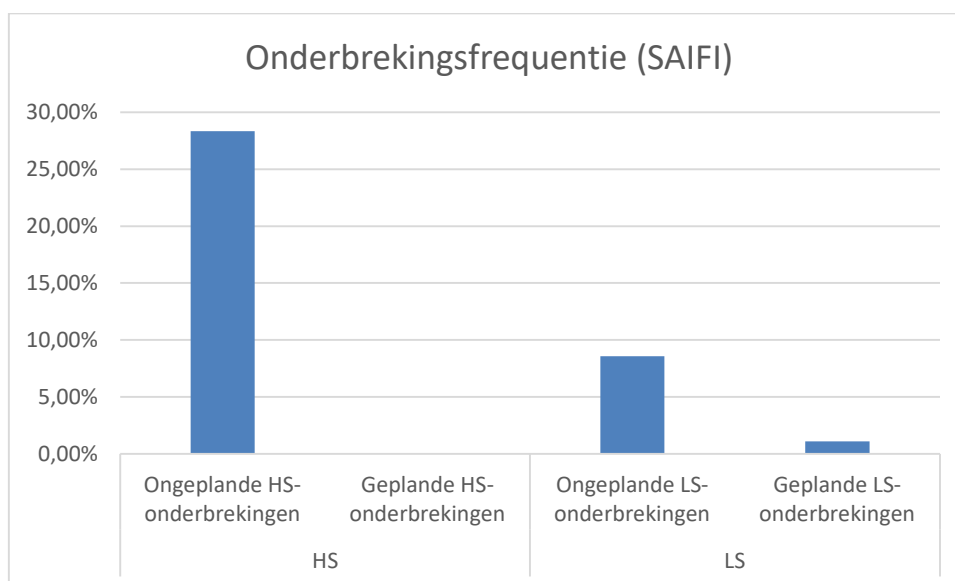
De belangrijkste kwaliteitsindicatoren van de continuïteit van de bevoorrading die we gebruiken³, zijn:

³ BRUGEL specificeert dat deze indicatoren een beeld geven van de distributiekwaliteit op een "macroniveau" en berekend zijn op basis van voorschriften die zijn opgesteld door SYNERGRID (voor MS). Deze indicatoren worden met name gebruikt door BRUGEL in het kader van de evaluatie van het investeringsbeleid van SIBELGA.

BRUGEL rekt erop verder te kunnen samenwerken met SIBELGA om nieuwe indicatoren in te voeren die voldoende veelzeggend zijn voor de gebruiker. Die zullen bedoeld zijn om een betere illustratie en weergave van de bevoorradingkwaliteit van de netgebruikers te verzekeren.

- De onderbrekingsfrequentie (SAIFI)⁴: deze indicator geeft het aantal onderbrekingen weer waarmee een verbruiker gemiddeld per jaar te maken krijgt. Voor HS wordt de waarde van de onbeschikbaarheid verkregen door de geraamde som van de onderbrekingstijden van alle cabines te delen door het totale aantal op het MS-net aangesloten cabines. Voor LS wordt de waarde van de onbeschikbaarheid verkregen door de geraamde som van de onderbrekingstijden op het LS-net te delen door het totale aantal op het LS-net aangesloten afnemers;
- De onbeschikbaarheid (SAIDI⁵): deze indicator geeft weer hoelang een verbruiker gemiddeld per jaar met een onderbreking te kampen heeft. Voor HS is dit het jaarlijkse aantal onderbrekingen van de MS/LS-transformatiecabines, gedeeld door het totale aantal op het MS-net aangesloten cabines. Voor LS is dit het jaarlijkse aantal onderbrekingen van de LS-transformatiecabines, gedeeld door het totale aantal op het LS-net aangesloten cabines.
- De herstelduur (CAIDI⁶): vertegenwoordigt de gemiddelde duur van de onderbrekingen. Deze duur wordt berekend door de geraamde som van de onderbrekingsduur van alle cabines (HS of LS) te delen door het totaal aantal onderbrekingen die op het net (HS of LS) werden geregistreerd.

Figuur 8: Resultaten van de indicatoren betreffende de kwaliteit van de continuïteit van de bevoorrading voor 2021-SAIFI



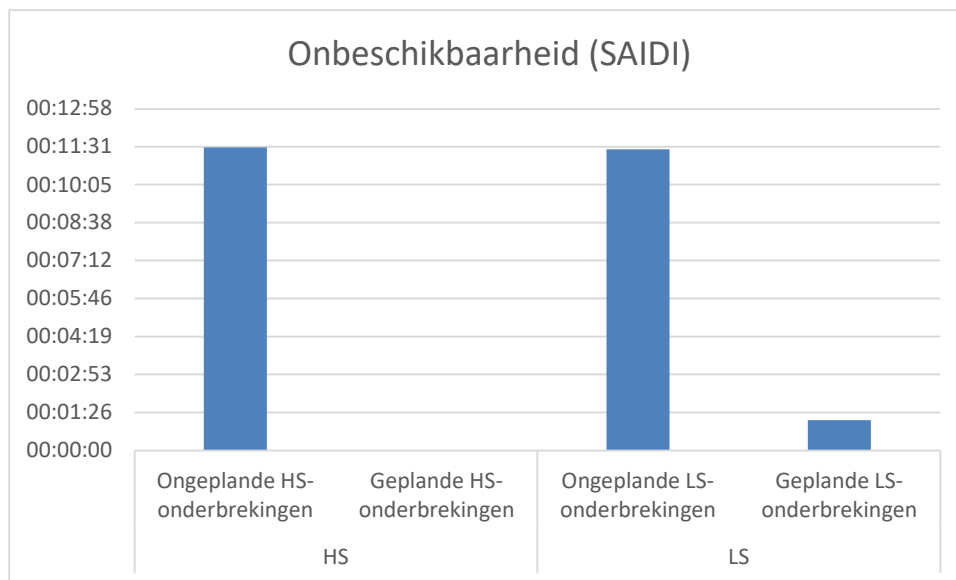
De totale frequentie van LS-onderbrekingen is in 2021 gestegen (9,65% ten opzichte van 9,07% in 2020), wat betekent dat het geschatte aantal klanten dat wordt getroffen door onderbrekingen ten opzichte van het totale aantal klanten op het net in 2021 hoger is dan in 2020. De frequentie van de onderbrekingen op het MS-net daalt dan weer: 28,35% in 2021 (in 2020 was dit 29,49%).

⁴ System Average Interruption Duration Index

⁵ System Average Interruption Frequency Index

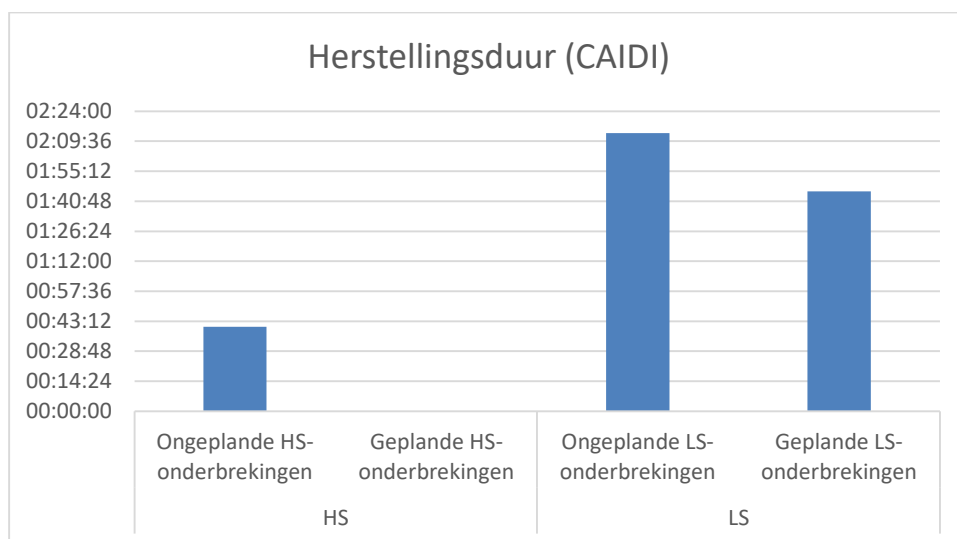
⁶ Customer Average Interruption Duration Index

Figuur 9: Resultaten van de indicatoren betreffende de kwaliteit van de bevoorrading voor 2021-SAIDI



De stijging van de onbeschikbaarheid van HS, 11:29 minuten geregistreerd in 2021, tegenover 10:27 minuten in 2020, is voornamelijk te wijten aan het incident op 19 november 2021 op het door ELIA beheerde transmissienet, dat alleen al resulteerde in 03:13 minuten onbeschikbaarheid van het net. De onbeschikbaarheid van LS van 12:34 minuten is in vergelijking met 2020 stabiel gebleven.

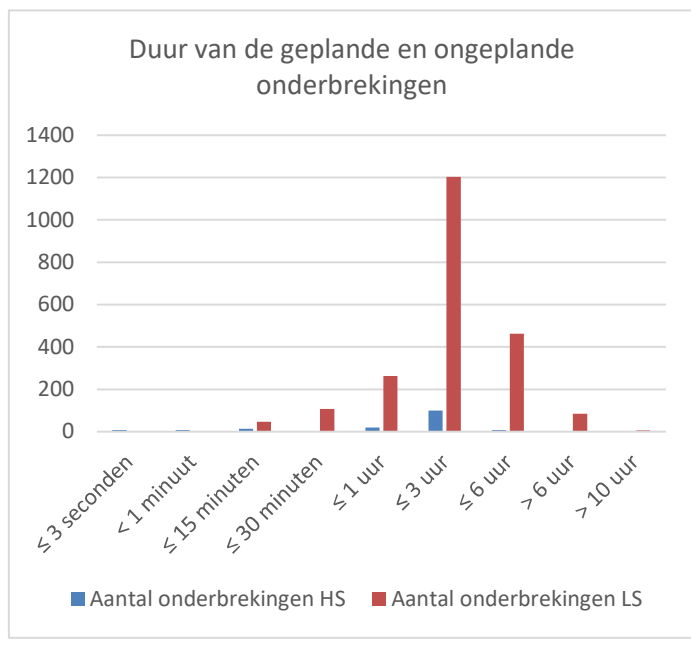
Figuur 10: Resultaten van de indicatoren betreffende de kwaliteit van de bevoorrading voor 2021-CAIDI



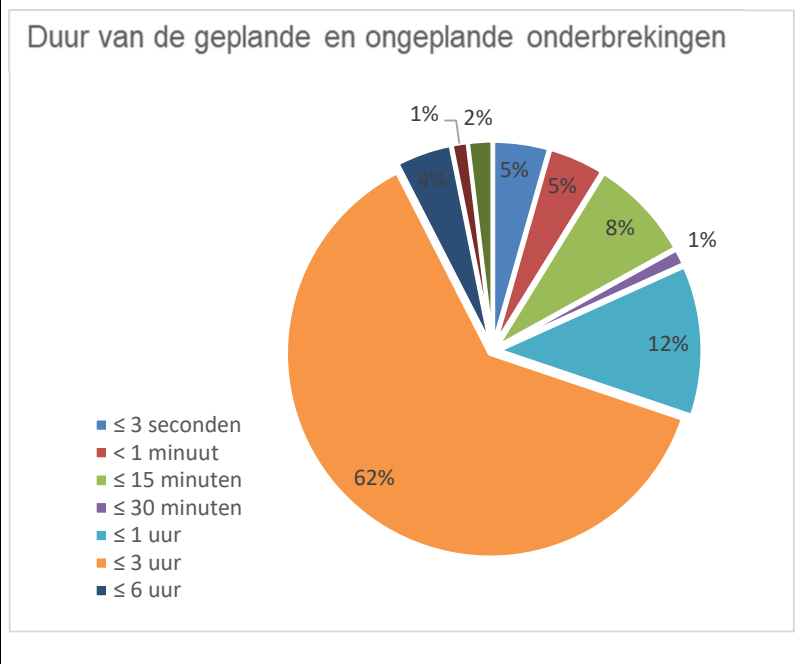
De gemiddelde duur van een ongeplande interventie waarmee een gebruiker te maken krijgt, bedraagt 2u23m45s voor LS-gebruikers en 1u46m03s voor HS-gebruikers.

Zoals uit de onderstaande cijfers blijkt, duurt het gemiddeld minder dan 1 uur voor de teams van SIBELGA om de bevoorrading te herstellen in geval van een onderbreking (LS en MS samen) in 20% van de gevallen en meer dan 6 uur in 4% van de gevallen.

Figuur 11: Duur van de onderbrekingen in 2021 HS/LS

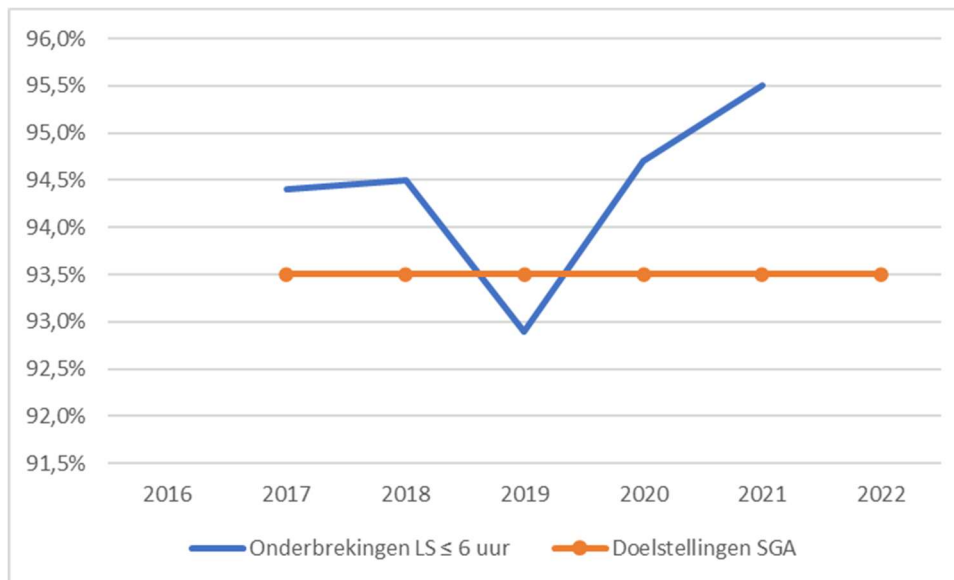


Figuur 12: Duur van de onderbrekingen in 2021



De ongeplande onderbrekingen die pas na een duur van 6 uur zijn hersteld, worden beschouwd als buitensporig in de mate dat ze recht kunnen verlenen op een schadevergoeding aan de verbruikers door de DNG. SIBELGA stelt zichzelf trouwens een interne doelstelling met betrekking tot het percentage van herstel van de bevoorrading van de verbruikers binnen 6 uur. In 2021 bedroeg dit percentage 95,5%.

Figuur 13: Percentage herstellingen van de bevoorrading van een ongeplande onderbreking binnen 6 uur (bron: SIBELGA)



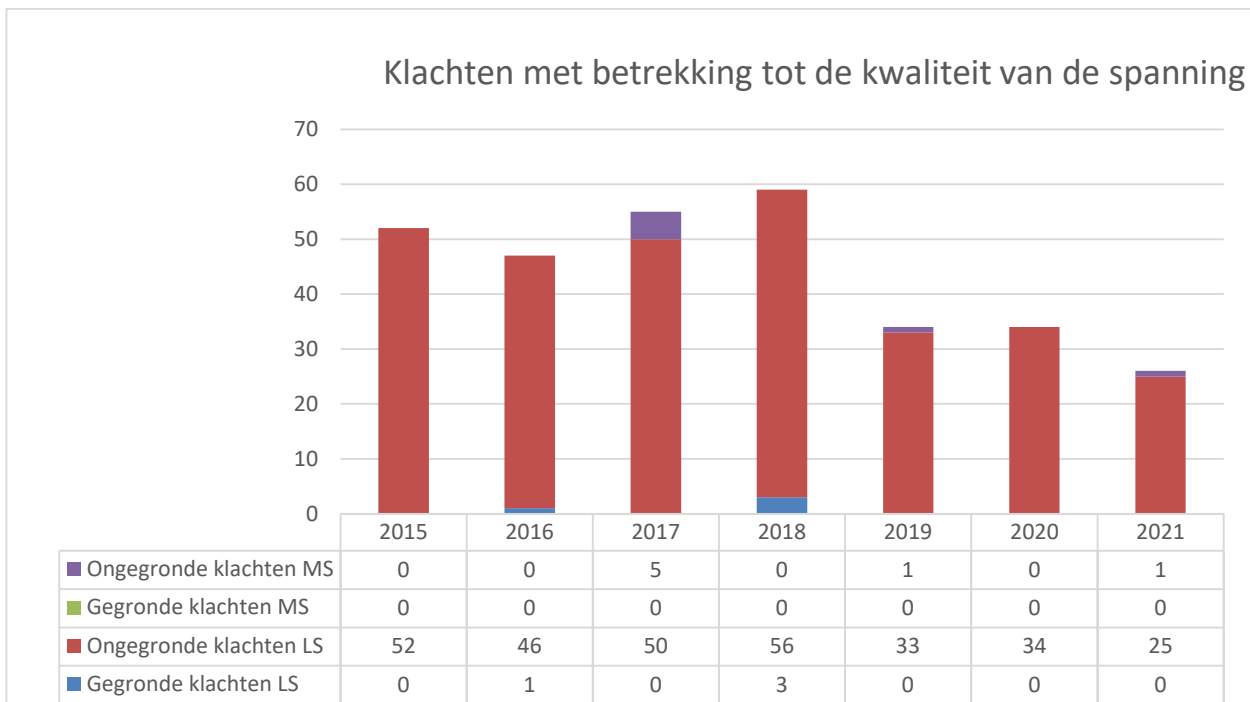
2.1.3 Kwaliteit van de elektrische spanning

De kwaliteit van de door de DNB geleverde spanning wordt op dit moment beoordeeld door de analyse van het aantal vragen om informatie of het aantal klachten dat van de DNG's werd ontvangen. Deze indicatoren hebben betrekking op de anomalieën, volgens de Europese norm EN50160, van de golfvorm van de spanning, spanningsdalingen, harmonische spanningen, flickereffect enz.

Aangezien de golfvorm van de geleverde spanning niet in reële tijd en op alle punten van het net wordt gemeten, is de beoordeling van deze kwaliteit beperkt tot het aantal klachten dat werd ontvangen van de op het MS- en LS-net aangesloten gebruikers. Bij de behandeling van deze klachten wordt de overeenstemming van de kwaliteit van de spanning met de geldende norm EN 50160 niettemin getest via een recorder van het type QWave die op het aansluitingspunt van de gebruiker-indiener van de klacht wordt geplaatst. Deze toestellen kunnen langdurige of kortstondige registraties uitvoeren ter controle van de kwaliteit van de golfvorm van de geleverde spanning. In het geval van anomalieën die verband houden met de spanning op het aansluitingspunt, wordt passende actie ondernomen op kosten van de DNB.

Het aantal door de DNB ontvangen klachten over de kwaliteit van de geleverde MS- en LS-spanning is terug te vinden in de volgende figuur:

Figuur 14: Aantal klachten met betrekking tot de kwaliteit van de geleverde spanning



Figuur 15: Aantal klachten met betrekking tot de kwaliteit van de geleverde spanning

Het verband tussen het aantal ontvangen klachten en het aantal Brusselse DNG's is bijzonder gering. Het gebruik van het aantal ontvangen klachten als enige analysecriterium voor de kwaliteit van de distributie kan echter niet als betrouwbaar worden beschouwd. In dit verband zal er moeten worden nagedacht over het vaststellen van andere geschikte middelen waarmee de kwaliteit van de distributie aan de DNG's kan worden geëvalueerd. Zo zouden bijvoorbeeld de gegevens van de meettoestellen die SIBELGA installeert in de netcabines voor de monitoring van het LS-net, globaal gebruikt kunnen worden in het kader van de evaluatie van de kwaliteit van de distributie.

2.2 Kwaliteit van de distributie op het aardgasnet

2.2.1 Typologie van het gasnet

2.2.1.1 Structuur van de gasnetten

De structuur van het gasnet werd voorgesteld in het [advies van BRUGEL over de kwaliteit van de dienstverlening van de DNB](#) voor het jaar 2019⁷ en is sindsdien ongewijzigd gebleven.

2.2.1.2 Omvang van het gasnet

In 2021 is de lengte van het net licht toegenomen ten opzichte van het jaar 2020⁸, dat werd gekenmerkt door de realisatie van verschillende grotere projecten.

De beperking van het aantal in 2021 uitgevoerde projecten wordt onder meer veroorzaakt door de daling van het aantal uitgevoerde "verplichte" projecten.

2.2.1.3 Evolutie van het verbruik op het gasdistributienet

De vaststelling die voortvloeit uit de analyse van de evolutie van het elektriciteitsverbruik (dat sinds 10 jaar constant afneemt) is meer uitgesproken dan de vaststelling die voortvloeit uit de analyse van het gasverbruik. Zoals blijkt uit figuur 16, schommelt het gasverbruik van jaar tot jaar en is het voornamelijk afhankelijk van de weersomstandigheden, omdat bijna 80% van het verbruik samenhangt met het gebruik van de verwarming. Het gasverbruik volgt over het algemeen de evolutie van de graaddagen⁹.

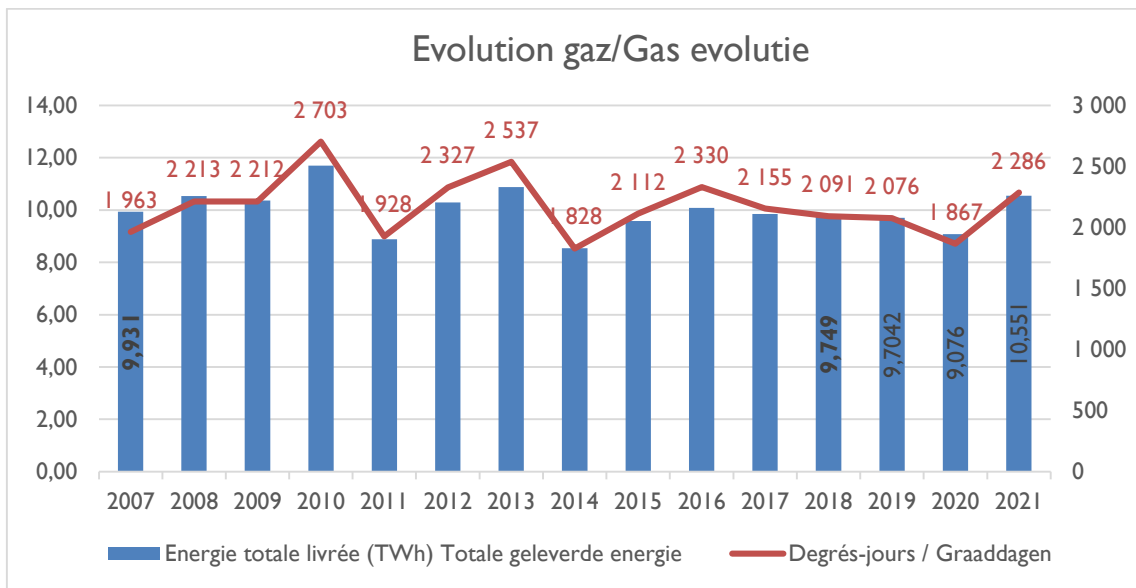
In het jaar 2021 werd 10,551 TWh verbruikt, een stijging met 14% ten opzichte van 2020 (9,076 TWh). Deze evolutie van de verbruikte energie houdt verband met de evolutie van de geregistreerde graaddagen (in 2021 tellen we 2.286 graaddagen, tegenover 1.867 graaddagen in 2020). Het feit dat 2021 minder mild was dan het jaar ervoor, heeft bijgedragen aan deze toename.

⁷ <https://www.brugel.brussels/publication/document/adviezen/2020/nl/ADVIES-303-verslag-distributienetbeheerder-openbare-dienststopdrachten-2019.pdf>

⁸ 2.932.038 in 2021 versus 2.929.590 in 2020.

⁹ De graaddagen geven een beeld van het gemiddelde profiel van de verwarmingsbehoeften van een woning in België. De graaddagen die door de aardgassector in België worden gehanteerd, zijn gelijk aan het verschil tussen 16,5 °C en de gemiddelde temperatuur, zoals berekend door het KMI in Ukkel.

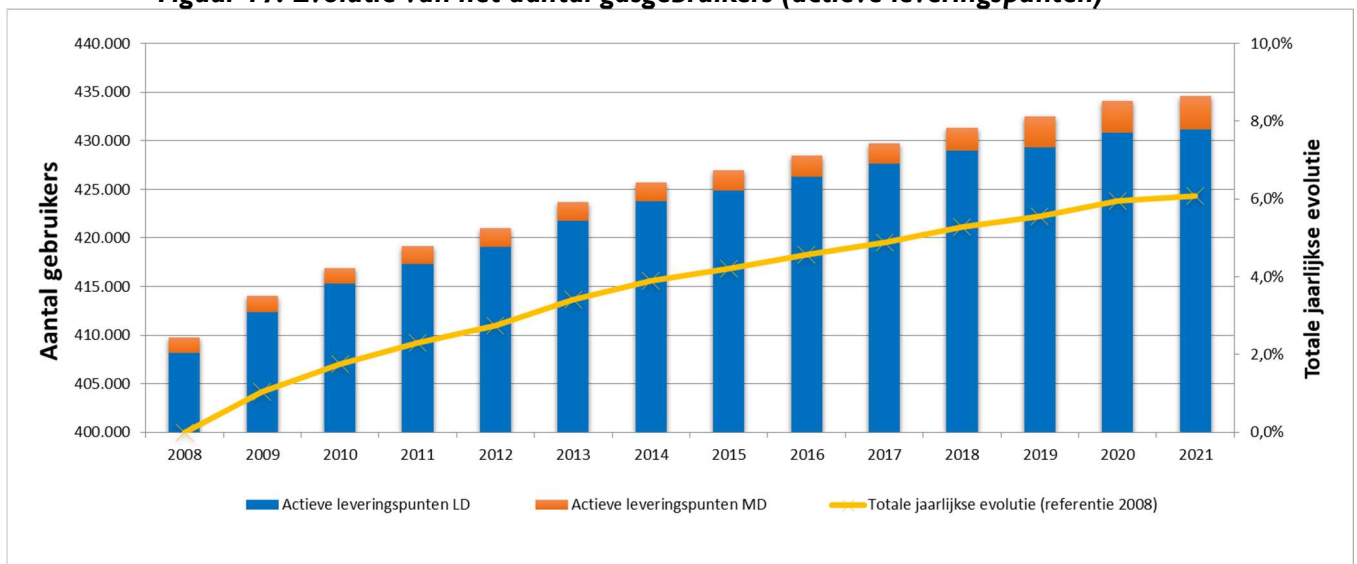
Figuur 16: Evolutie van het gedistribueerde gas



2.2.1.4 Evolutie van het aantal netgebruikers op het aardgasdistributienet

Net als voor elektriciteit stijgt het aantal aardgasnetgebruikers voortdurend (+6,1% tussen 2008 en 2021).

Figuur 17: Evolutie van het aantal gasgebruikers (actieve leveringspunten)



2.2.2 Frequentie en duur van de onderbrekingen op het gasnet

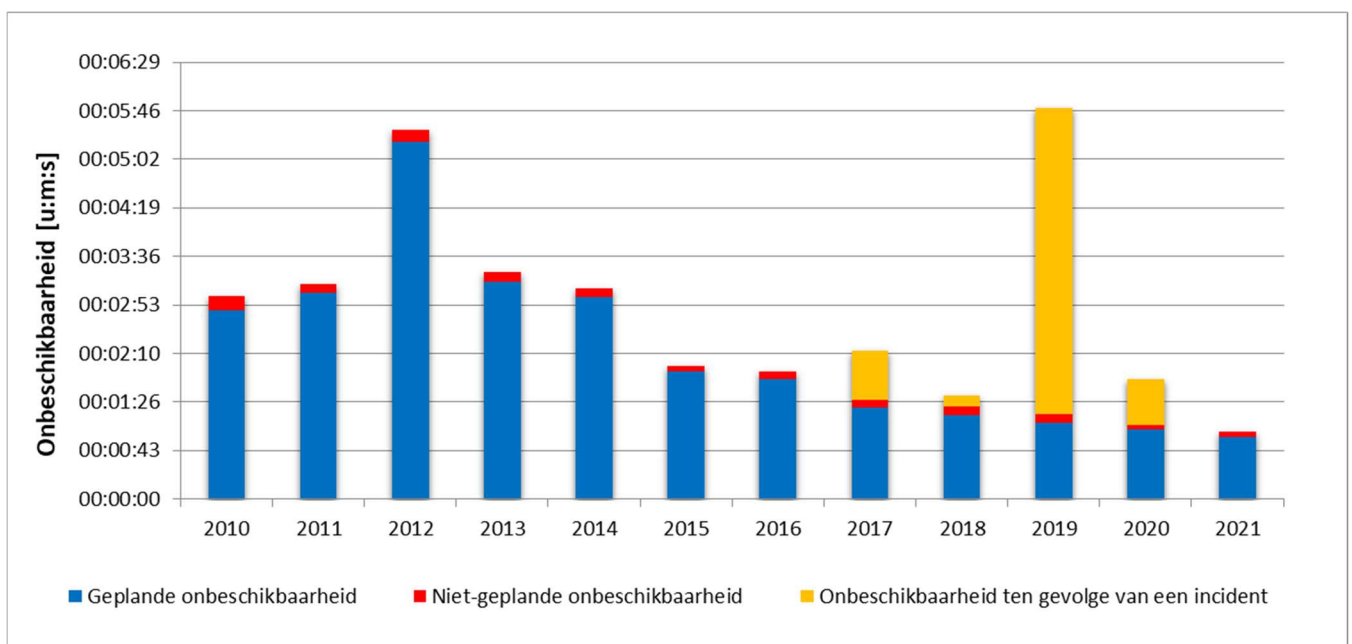
Een van de indicatoren die kunnen worden gebruikt om de kwaliteit van de continuïteit van de gasdistributie te beoordelen, is de onbeschikbaarheid. Deze indicator wordt gedefinieerd als de afwezigheid van gas bij de eindklant en wordt verkregen door een **theoretische evaluatie** van de gemiddelde tijd nodig is om de werken uit te voeren voor de heraansluiting op het gas. Deze onbeschikbaarheid is in drie onderscheiden categorieën ingedeeld op basis van de oorzaak voor de afwezigheid van gas:

- **Geplande onbeschikbaarheid van het net:** als gevolg van door SIBELGA geplande werken (vernieuwing van leidingen, systematische vervanging van meters enz.). Deze geplande werken hebben meestal geen grote impact op het gebruikscomfort, aangezien ze vooraf moeten worden aangekondigd of plaats moeten vinden in samenspraak met de betreffende eindklanten;
- **Ongeplande onbeschikbaarheid van het net:** als gevolg van niet door SIBELGA geplande werken na een oproep van een klant (geblokkeerde gasmeter, gasreuk enz.);
- **Onbeschikbaarheid van het net na een incident:** onvoorziene interventies waardoor een zeer groot aantal klanten geen gas ontvangt.

Het is belangrijk te benadrukken dat de bestaande technieken (Williamson enz.) het mogelijk maken te interveniëren zonder de gastoevoer aan de klanten te onderbreken. Indien gebruik wordt gemaakt van deze technieken, wordt een incident dat een groot aantal onderbrekingen zou kunnen veroorzaken, opgelost zonder dat de klanten te lijden hebben van een onderbreking van de gastoevoer. Daarom wordt dit type incident niet in deze rubriek opgenomen, ook niet als er een interventie is geweest.

De evolutie van de onbeschikbaarheidsindicatoren is opgenomen in de figuur hierna.

Figuur 18: Evolutie van de onbeschikbaarheidsindicatoren



In het algemeen houdt de onbeschikbaarheid van gas voor de Brusselse verbruikers hoofdzakelijk verband met geplande werkzaamheden, die van tevoren worden aangekondigd of in overleg met de eindklanten worden uitgevoerd, aangezien ongeplande onderbrekingen in de gasector relatief zeldzaam zijn.

De totale onbeschikbaarheid per klant en per jaar bedraagt gemiddeld dus ongeveer 1 minuut en 00 seconden¹⁰ (in 2020 was dit 1 minuut en 47 seconden).

De globale afname van de gemiddelde onbeschikbaarheid sinds enkele jaren valt te verklaren door de voltooiing van een groot investeringsprogramma van de DNB voor de vervanging van alle leidingen van gietijzer en asbestcement. De vervanging van deze leidingen is in 2014 voltooid en werd gerechtvaardigd door het aanzienlijke lekpercentage in vergelijking met leidingen van staal of polyethyleen.

Op basis van deze resultaten kunnen we stellen dat de gemiddelde onderbreking voor een Brusselse DNG die is aangesloten op het gasnet, relatief beperkt is en veel kleiner is dan die van een DNG verbonden met het elektriciteitsnet.

2.2.3 Kwaliteit van de druk van het gasnet

SIBELGA controleert de kwaliteit van zijn distributie van aardgas door continu de druk van het net op bepaalde strategische locaties te meten. Deze metingen vinden op zowel de MD-netten als de LD-netten plaats.

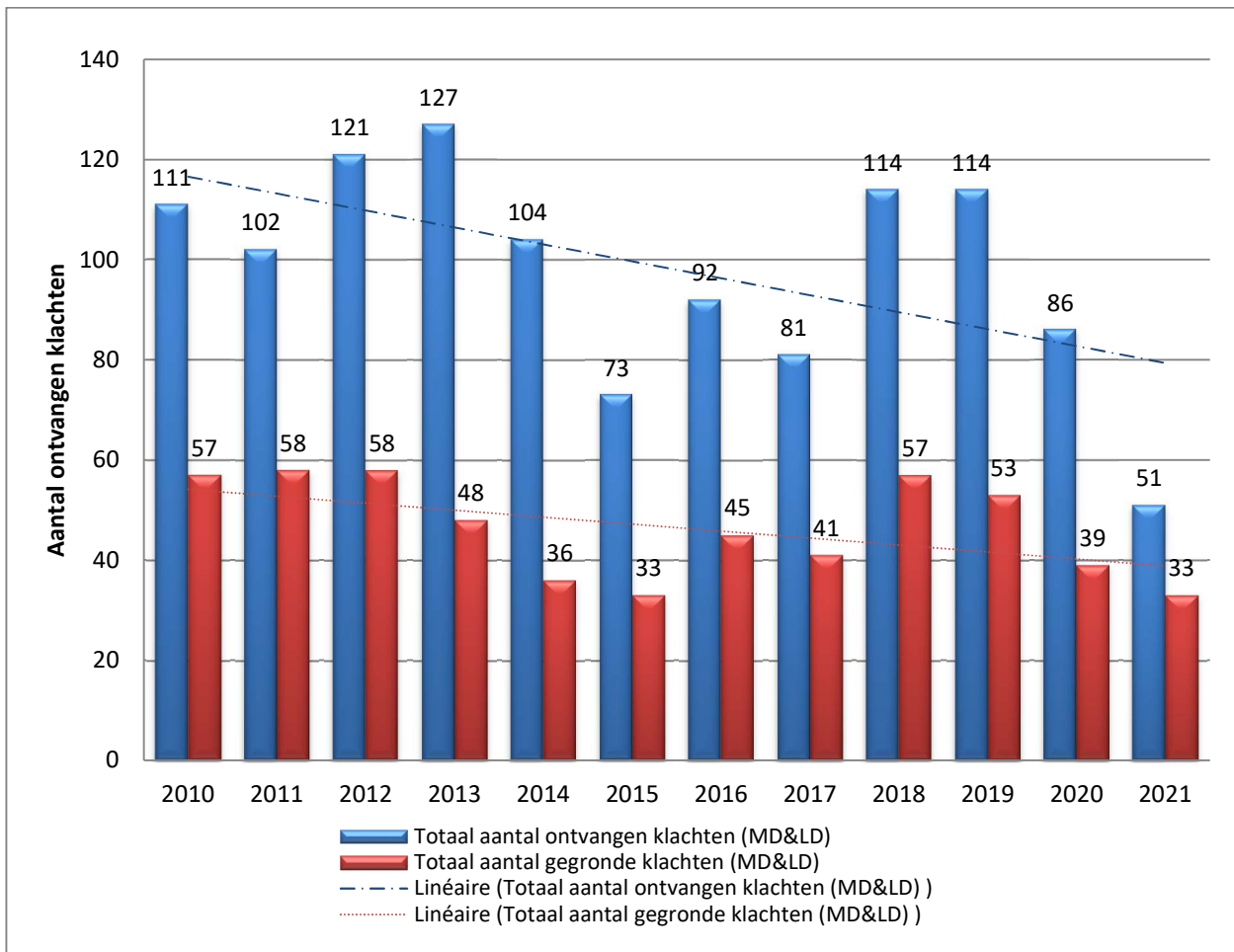
Voor de MD-netten worden de drukniveaus op 9 locaties op afstand gemeten, naast de metingen die in de ontvangststations en via 42 drukregistratietoestellen op het net worden uitgevoerd. Voor de LD-netten vindt de controle plaats aan de hand van registreermanometers die handmatig worden opgenomen. SIBELGA beschikt over 139 drukregistratietoestellen op dit net.

In 2021 ontving SIBELGA 51 oproepen van klanten die drukproblemen in het net meldden (dat zijn er 40% minder dan in 2020), waarvan 65% van deze interventieaanvragen volgens SIBELGA gerechtvaardigd was.

Onderstaande figuur illustreert de evolutie van het aantal ontvangen meldingen (al dan niet gegrond) met betrekking tot de kwaliteit van de toevoerdruk op de MD- en LD-netten.

¹⁰ De onbeschikbaarheid weerspiegelt de gemiddelde jaarlijkse tijd dat een distributienetgebruiker te maken krijgt met een onderbreking. Het is dus de geschatte som van de onderbrekingstijden van alle gebruikers van het distributienet gedeeld door het aantal gebruikers.

Figuur 19: Evolutie van het aantal meldingen van problemen met de kwaliteit van de gasdistributie



Net als bij de evaluatie van de kwaliteit van de elektriciteitsdistributie blijkt dat het verband tussen het aantal ontvangen meldingen door SIBELGA betreffende de kwaliteit van de gasdistributie en het aantal DNG's zeer gering is.

3 Kwaliteit van de dienstverlening aan de netgebruikers

3.1 Naleving van de termijnen voor de voltooiing van de werkzaamheden

Een van de criteria voor de evaluatie van de dienstverlening aan de DNG's betreft de naleving van de termijnen voor de uitvoering van werken die worden voorgeschreven door de technische reglementen elektriciteit en gas of contractueel zijn vastgelegd¹¹.

In zijn rapporten over de kwaliteit van de dienstverlening van de elektriciteits- en gasnetten vermeldt SIBELGA het aantal ontvangen en het aantal klachten dat SIBELGA gerechtvaardigd acht op basis van de verschillende soorten werkzaamheden. Voor elk van deze werken moet SIBELGA zich houden aan de verschillende termijnen die zijn vastgesteld door de technische reglementen (termijn voor de kennisgeving over de volledigheid, termijn voor het uitvoeren van een onderzoek, termijn voor het aanbieden van een contract, termijnen voor de uitvoering van de werken).

De figuren 1 en 2 tonen voor 2021 het aantal klachten dat door SIBELGA is ontvangen over de naleving van de termijnen voor de werkzaamheden en operaties uitgevoerd op de elektriciteits- en gasnetten.

Tabel 1: klachten in verband met de naleving van de termijnen voor werkzaamheden aan het elektriciteitsnet – jaar 2021

	Aantal ontvangen klachten	Aantal gegronde klachten
Procedure voor aansluiting op de middenspanning (met onderzoek)	0	0
Procedure voor aansluiting op de laagspanning	3	0
Procedure voor tijdelijke aansluiting	0	0
Op tijd beginnen met reparatiewerken	0	0
Toegang tot het distributienet met het oog op geplande werken	4	0
Toegang tot het distributienet met het oog op ongeplande werken	7	1
Storingen verhelpen in een meetinrichting	6	5
Totaal	20	6

Voor de werken aan het elektriciteitsnet blijkt dat SIBELGA in 2021 slechts 20 klachten heeft ontvangen. 6 ervan werden als gerechtvaardigd beschouwd. Het aantal ontvangen klachten in het licht van het aantal door de DNB uitgevoerde technische prestaties (589 aansluitingen in 2021) is dus erg gering.

¹¹ In het geval van bijvoorbeeld een aansluiting op MS wordt de uitvoeringstermijn van de aansluiting volgens een contract bepaald.

Zoals blijkt uit tabel 2, werden in 2021 geen gegronde klachten over de toegang tot het gasdistributienet geregistreerd en werden slechts 3 van de 4 klachten over meetinstallaties als gerechtvaardigd beschouwd.

Tabel 2: klachten in verband met de naleving van de termijnen voor werkzaamheden aan het gasnet – jaar 2021

	Aantal ontvangen klachten	Aantal gegronde klachten
Procedure voor standaardaansluiting	1	0
Procedure voor niet-standaardaansluiting met onderzoek	1	0
Toegang tot het distributienet met het oog op geplande werken	0	0
Toegang tot het distributienet met het oog op ongeplande werken	2	0
Storingen verhelpen in een meetinrichting	4	3
Correctie van significante fouten in de nauwkeurigheid van de meetinrichtingen	0	0
Totaal	8	3

Bovendien heeft SIBELGA aan BRUGEL nauwkeuriger informatie verstrekt over het aantal operaties dat binnen en buiten de wettelijke termijnen werd uitgevoerd, om een overzicht te krijgen van de kwaliteit van de dienstverlening die niet uitsluitend wordt beoordeeld aan de hand van de ontvangen klachten.

De informatie over:

- het aantal uitgevoerde aftakkingen;
- de gemiddelde duur om een aftakking tot stand te brengen;
- het aantal aansluitingen dat buiten de vastgesteld termijn is uitgevoerd.

is dus vermeld in de tabel hieronder.

Tabel 3: Termijnen voor gas- en elektriciteitsaansluitingen

Jaar	Type verbinding	Naam	Eenheid	GAS	ELEK	% laattijdig (Gas et Elek)
2018	Niet-unifamiliaal	Aantal aansluitingen	# aansluit.	1625	1976	
		Gemiddelde doorlooptijd per verbinding	#WD/aansluit.	18,41	17,59	
		Aantal aansluitingen >40 WD	# aansluit.	194	212	11%
	Unifamiliaal	Aantal aansluitingen	# aansluit.	206	145	
		Gemiddelde doorlooptijd per verbinding	#WD/aansluit.	24,13	19,11	
		Aantal aansluitingen >20 WD	# aansluit.	118	57	50%
2019	Niet-unifamiliaal	Aantal aansluitingen	# aansluit.	1983	2532	
		Gemiddelde doorlooptijd per verbinding	#WD/aansluit.	17,08	16,06	
		Aantal aansluitingen >40 WD	# aansluit.	188	255	10%
	Unifamiliaal	Aantal aansluitingen	# aansluit.	293	197	
		Gemiddelde doorlooptijd per verbinding	#WD/aansluit.	16,9	17,29	
		Aantal aansluitingen >20 WD	# aansluit.	103	71	36%
2020	Niet-unifamiliaal	Aantal aansluitingen	# aansluit.	1821	2189	
		Gemiddelde doorlooptijd per verbinding	#WD/aansluit.	10,42	10,64	
		Aantal aansluitingen >40 WD	# aansluit.	13	8	1%
	Unifamiliaal	Aantal aansluitingen	# aansluit.	244	153	
		Gemiddelde doorlooptijd per verbinding	#WD/aansluit.	10,41	11,03	
		Aantal aansluitingen >20 WD	# aansluit.	21	16	9%
2021	Niet-unifamiliaal	Aantal aansluitingen	# aansluit.	2079	2669	
		Gemiddelde doorlooptijd per verbinding	#WD/aansluit.	8,73	9,13	
		Aantal aansluitingen >40 WD	# aansluit.	10	11	0%
	Unifamiliaal	Aantal aansluitingen	# aansluit.	246	92	
		Gemiddelde doorlooptijd per verbinding	#WD/aansluit.	11,03	13,71	
		Aantal aansluitingen >20 WD	# aansluit.	19	15	10%

Er wordt een specifiek onderscheid gemaakt voor de aansluitingen die bestemd zijn voor "eengezinswoningen". Het schadevergoedingsmechanisme¹² dat is ingesteld door de Elektriciteits- en de Gasordonnantie voorziet immers in een termijn voor de aansluiting van dit type aanvraag, namelijk 20 werkdagen. Voor andere soorten aansluitingen is de termijn die door de DNB moet worden nageleefd een contractuele termijn, die over het algemeen 40 werkdagen bedraagt. Indien deze termijnen worden overschreden, moet de DNB de klant vergoeden.

BRUGEL verbaast zich erover dat in het algemeen bij een hoog percentage aansluitingsaanvragen die na de termijn worden uitgevoerd, paradoxaal genoeg weinig klachten worden ingediend door de netgebruikers (tabel 2). SIBELGA moet meer bekendheid geven aan de mogelijkheid om schadevergoeding te eisen bij niet-naleving van de termijn.

Bovendien **realiseert SIBELGA ook een hele reeks prestaties die een invloed hebben uitgeoefend op het certificeringsproces van de gedecentraliseerde productie-installaties** dat recht geeft op de toekenning van groenestroomcertificaten. Deze prestaties beogen bijvoorbeeld de **vervanging van de bestaande tellers door bidirectionele tellers**, het **parametriseren en installeren van ontkoppelingsrelais**, het **afleveren van attesten...**

BRUGEL vindt het ook noodzakelijk dat het rapport over de kwaliteit van de diensten van SIBELGA in de toekomst ook informatie zou bevatten over de termijnen voor de realisatie van deze verschillende prestaties.

3.2 Tevredenheid van de gebruikers

Sinds 2019 vraagt BRUGEL aan SIBELGA om de resultaten te ontvangen van tevredenheidsenquêtes (over de uitvoering van werken of handelingen zoals eenvoudige werken aan de meter, het openen van meters, enz.) die worden uitgevoerd bij de netgebruikers. Deze enquêtes, die tijdens jaarlijkse campagnes of na elke afsluiting van een dossier worden verricht, stellen SIBELGA in staat de aandachtspunten inzake de kwaliteit van de verleende diensten te identificeren en verbeteringsprojecten uit te voeren.

BRUGEL acht het eveneens noodzakelijk dat het verslag over de kwaliteit van de dienstverlening van SIBELGA in de toekomst de resultaten presenteert van de enquêtes die bij de netgebruikers worden gehouden.

¹² Zie punt 4.3

3.3 Beheer van de schadevergoedingen

Elk jaar moet de distributienetbeheerder aan BRUGEL een rapport bezorgen over de ingediende en afgesloten aanvragen van schadevergoedingen in het vorige kalenderjaar. De belangrijkste resultaten van dit verslag worden hieronder besproken.

De volgende tabel toont het aantal aanvragen voor schadevergoeding voor onderbrekingen van de elektriciteitslevering:

Tabel 4: Aantal aanvragen per soort onderbreking-Elektriciteit

Verwijzing Elektriciteitsordonnantie	Aard van de onderbreking	Totaal van de aanvragen (778)	Gegronde aanvragen (391)	Ongegronde aanvragen (387)
Artikel 32bis	Ongeplande onderbreking van meer dan 6 uur	640	368	272
Artikel 32ter	Afwezigheid van levering als gevolg van een administratieve fout	9	2	7
Artikel 32quater	Afwezigheid van levering als gevolg van een laattijdige aansluiting	4	1	3
Artikel 32quinquies	Schade geleden door een onderbreking, non-conformiteit of onregelmatigheid door een fout van de DNB	124	20	104
Artikel 32septies	Afwezigheid van levering als gevolg van de plaatsing van een vermogensbegrenzer	1	0	1

In 2021 heeft SIBELGA 778 verzoeken om schadevergoeding geregistreerd, tegenover 208 in 2020. Deze stijging is voornamelijk te wijten aan twee incidenten:

- het incident op 19 november 2021 op het hoogspanningsnet van Elia;
- een defect in de levering van warm water in een mede-eigendom, na werkzaamheden door SIBELGA.

Het rapport vermeldt dat, in 75% van de gevallen, de weigering van een schadevergoeding gegrond is wegens het feit dat de onderbreking minder dan 6 uur heeft geduurd (schadevergoeding ingediend op grond van artikel 32bis van de ordonnantie) of, in 12% van de gevallen, doordat de onderbreking te maken heeft met een gebrek (fabricagefout, natuurlijke slijtage of latent gebrek) en dus met andere woorden de afwezigheid van een fout uit hoofde van SIBELGA en van een oorzakelijk verband tussen die fout en de

schade veroorzaakt aan de DNG (schadevergoeding ingediend op basis van artikel 32quinquies van de ordonnantie).

De volgende tabel toont het aantal aanvragen voor schadevergoeding voor onderbrekingen van de gaslevering:

Tabel 5: Aantal aanvragen per soort onderbreking-Gas

Verwijzing Gasordonnantie	Aard van de onderbreking	Totaal van de aanvragen (3)	Gegronde aanvragen (0)	Ongegronde aanvragen (3)
Artikel 24bis	Afwezigheid van levering als gevolg van een administratieve fout	1	0	1
Artikel 24ter	Afwezigheid van levering als gevolg van een laattijdige aansluiting	1	0	1
Artikel 24quater	Schade geleden door een onderbreking, non-conformiteit of onregelmatigheid door een fout van de DNB	1	0	1

Voor gas daarentegen blijft het aantal verzoeken marginaal en is het gedaald van 11 verzoeken in 2020 tot 3 verzoeken in 2021, die ongegrond bleken te zijn.

In antwoord op het verzoek van BRUGEL in zijn vorige advies over de mededeling van de schadevergoedingen per aard en per gemeente, heeft SIBELGA erop gewezen dat het interventiegebied van de DNB gewestelijk is en dat het niet mogelijk is om een gemeentelijke verdeling te overwegen.

Wat de bedragen betreft die zijn betaald als vergoeding voor de distributie van elektriciteit, heeft SIBELGA in 2021 een bedrag van € 68.089,26 betaald, terwijl dit bedrag in 2020 € 23.993,81 bedroeg. Dit moet wel enigszins worden genuanceerd: € 31.590 heeft betrekking op schadevergoedingen met betrekking tot Elia (d.w.z. 270 schadevergoedingen betaald in 2021 op 516 aanvragen) en is of zal aan Elia worden doorgefactureerd¹³. BRUGEL specificeert wel dat de bovenvermelde bedragen momenteel niet worden gedekt door de tarieven, maar worden gedragen door SIBELGA.

Sinds 2018 denkt BRUGEL, in samenwerking met SIBELGA, na over het optimale karakter van de uitvoering van de schadevergoedingsregeling. Door deze regeling te onderzoeken, kon ze worden verbeterd¹⁴.

¹³ In 2022 zal nog een bedrag van € 18.369 worden gefactureerd.

¹⁴ De herziening van het schadevergoedingsformulier, de uitwerking van een verklarende brochure over de defecten die aanleiding geven tot een onderbreking van de stroomlevering en die moet worden meegedeeld aan de klager wanneer die zijn klacht indient, de opname in het aansluitingsbestek van de mogelijkheid om een vergoeding te krijgen in geval van vertraging in de werkzaamheden, de integratie van een rubriek over de schadevergoedingsregeling op

Deze gezamenlijke inspanningen zouden moeten worden voortgezet om tot de volgende resultaten te komen:

- Het invoeren van maatregelen om te kunnen streven naar **betere informatie over de schadevergoedingsregeling** om de regeling bekend te maken bij de Brusselse DNG's;
- Een **toegankelijke en begrijpelijke motivering** van de beslissingen (inzake onontvankelijkheid of ongegrondheid), van de mails of documenten die worden meegedeeld door SIBELGA aan de DNG's, een motivering die aan elk verzoek om een schadevergoeding moet worden aangepast (en dus niet in algemene zin geformuleerd mag zijn);
- Een **betere kennis door SIBELGA van de algemene toestand van zijn net** (met name, door het opstellen van kadastrale fiches bij elke plaatsing van een aansluiting of een cabine, waardoor men zich kan vergewissen van een passend onderhoud);
- Een **analyse van de verantwoordelijkheid van de DNG** (door hemzelf uit te voeren) bij elke aanvraag van een schadevergoeding ingediend op basis van artikel 32^{quinquies} van de ordonnantie, waarbij rekening wordt gehouden met een reeks indexen, met name het goede onderhoud van de delen van het net waar het incident zich heeft voorgedaan en de adequate maatregelen die werden genomen om de effecten van het incident te beperken;
- Het **opnemen in het rapport over de schadevergoedingsregeling**, zoals reeds meerdere keren werd gevraagd door BRUGEL¹⁵, onder meer in hetzelfde advies voor 2019, van de motieven van elke beslissing tot onontvankelijkheid/ongegrondheid, alsook van het percentage van deze beslissingen voor elk van de hierboven genoemde artikelen;
- De **invoering van een algemene KPI** voor de verwerking van de schadevergoedingsaanvragen, die niet enkel is beperkt, zoals dat momenteel het geval is, tot schadevergoedingen voor onderbrekingen van meer dan 6 uur.

Bovendien, en zoals aangegeven in het advies op eigen initiatief 340¹⁶, werkt BRUGEL, in overleg met de sector, aan een wijziging van de ordonnantie betreffende de opname van:

- Een automatische schadevergoedingsregeling die voorziet in de automatische betaling van een schadevergoeding voor elke onderbreking van meer dan zes opeenvolgende uren, zonder dat de distributienetgebruiker daartoe een aanvraag hoeft in te dienen;
- Een objectieve aansprakelijkheid van de DNB voor zijn net, wat betekent dat de DNB, als aansprakelijke voor zijn net, de netgebruiker die het slachtoffer is van een onderbreking, moet vergoeden, en dat de betaling van deze vergoeding enkel mag uitblijven als de DNB aantoonbaar dat hij niet nalatig is geweest of geen fout heeft begaan.

de website van SIBELGA en de opname in de beslissingen van SIBELGA van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Geschillendienst van BRUGEL.

¹⁵ BRUGEL meent dat het niet volstaat om in het rapport te vermelden dat de schadevergoedingsweigeringen "in de meeste gevallen" zijn gegrond door een onderbreking van minder dan 6 uur of door een afwezigheid van een fout/oorzakelijk verband.

¹⁶<https://www.brugel.brussels/publication/document/adviezen/2022/nl/ADVIES-340-TOEPASSING-DISTRIBUTIE-TRANSMISSIENETBEHEERDERS-SCHADEVERGOEDINGSREFELING.pdf>

3.4 de communicatie naar de netgebruikers

BRUGEL meent dat het communicatiebeleid van SIBELGA ten opzichte van de DNG's een belangrijk element is waarmee rekening moet worden gehouden in de evaluatie van de kwaliteit van de dienstverlening.

3.4.1 Informatie over bevoorradingsonderbrekingen

In geval van onderbreking van de bevoorrading is het bijvoorbeeld belangrijk dat informatie over de ontwikkeling van de situatie aan de DNG's wordt meegedeeld.

In dit verband heeft SIBELGA een platform¹⁷ opgezet op zijn website dat de DNG's een overzicht geeft van het totale aantal lopende storingen op het elektriciteitsnet¹⁸.

Dit platform bevat ook de lijst van de geplande onderbrekingen wegens werken door de DNB.

Zo beschikt de DNG in real time, en op proactieve wijze voor de geplande onderbrekingen, over een overzicht van de onderbrekingen per gemeente.

BRUGEL benadrukt dat de bekendheid met het bestaan van dit platform moet worden vergroot.

3.4.2 Informatie over de schadevergoedingsregeling

In samenhang met het voorgaande zorgt SIBELGA ervoor dat via zijn website en sociale netwerken informatie wordt verstrekt over de rechten die beschikbaar zijn als gevolg van het incident en de termijnen die de klant in acht moet nemen opdat zijn verzoek ontvankelijk zou zijn. Op verzoek van BRUGEL heeft SIBELGA in 2021 de historiek van de defecten verlengd tot 2 maanden, dus tot de maximale periode waarover een DNB na het optreden van een incident beschikt om een schadevergoedingsaanvraag in te dienen in geval van een onderbreking van meer dan 6 uur.

In de loop van het jaar 2021 is, zoals blijkt uit punt 4.3, het aantal schadegevallen in verband met elektriciteit aanzienlijk gestegen, voornamelijk als gevolg van twee grote incidenten: het incident op het Elia-net op 19 november 2021 en een ander incident met gevolgen voor een mede-eigendom. In deze context heeft SIBELGA een proactieve houding aangenomen om ervoor te zorgen dat het schadevergoedingsstelsel bekend is bij de benadeelden via haar website en sociale netwerken, maar ook door samen te werken met de betrokken actoren, waaronder BRUGEL.

3.4.3 Algemene informatie

In het algemeen wijst BRUGEL erop dat het wenselijk zou zijn dat een hele reeks gegevens waarover SIBELGA beschikt, waaronder met name gegevens met betrekking tot het verbruik (Infeed, productie, laadpalen, ...) en gegevens met betrekking tot de uitwisselingen met de markt (switch, verhuizing, ...), in de vorm van Open Data zou worden gepubliceerd en ter beschikking zou worden gesteld van de verschillende spelers in het energielandschap. Bepaalde gedeelde informatie zou zeker gebruikt kunnen worden in het kader van projecten of studies die enigszins kunnen bijdragen aan de realisatie van de energietransitie. Dit type initiatief sluit overigens geheel aan op het "Smart City"-beleid dat wordt uitgedragen door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

¹⁷ https://www.sibelga.be/nl/storingen-werven/stroomonderbrekingen/actuele-pannes?_country=BE

¹⁸ De informatie betreft de gemeente waar de storing zich voordoet, de getroffen straat/straten, het tijdstip van vaststelling van de storing, het geschatte tijdstip van het herstel van de bevoorrading en de evolutie van het percentage van gebruikers dat weer stroom heeft.

4 Kwaliteit van de verleende diensten en niet-discriminerende behandeling van de commerciële actoren

4.1 Algemeen

Voor het jaar 2021 heeft SIBELGA op 16 mei 2022 aan BRUGEL het verslag¹⁹ over het programma van verbintenissen overgemaakt, met daarin de maatregelen die SIBELGA heeft genomen om de uitsluiting van elke discriminerende praktijk ten aanzien van de leveranciers te garanderen. Er werden ook bijlagen verstrekt²⁰.

4.2 Tevredenheid van de commerciële actoren

SIBELGA voerde in november 2021 een tevredenheidsenquête uit bij commerciële energieleveranciers om hun tevredenheid te meten over de door de DNB aangeboden diensten. Uit deze enquête komt de tevredenheid van de leveranciers over de manier waarop de DNB hun verzoeken behandelt, naar voren.

In deze enquête werden twee indicatoren gemeten:

- de C-SAT-indicator (Customer Satisfaction), die de tevredenheid van een leverancier meet na een interactie met SIBELGA; en
- de CES-indicator (Customer Effort Score), die de vlotheid van de interactie met SIBELGA meet.

De resultaten voor 2021 laten een CSAT zien van 78,7% (-4% ten opzichte van 2020) en een CES van 76,5% (-6,5% ten opzichte van 2020). Ondanks deze dalingen blijven de resultaten boven de gemiddelden van de voorgaande jaren.

Het toenemende aantal technische complicaties bij de tenuitvoerlegging van de MIG 6, nader toegelicht in punt 5.3.3, zou de reden kunnen zijn voor deze daling van de tevredenheid van de commerciële leveranciers.

Zoals gespecificeerd in de twee vorige verslagen van BRUGEL, moet de jaarlijkse tevredenheidsenquête die SIBELGA sinds 2010 organiseert - volgens BRUGEL - worden verbeterd, met name wat betreft de geanalyseerde indicatoren, om de nieuwe diensten die zijn ingevoerd naar aanleiding van de evoluties van de markt in aanmerking te nemen.

Bovendien is dit onderzoek nog steeds gebaseerd op het MIG 4-model, terwijl de MIG 6 in november 2021 in werking is getreden. In de loop van 2022 zal de DNB een nieuwe tevredenheidsenquête ontwikkelen die rekening houdt met de MIG 6. Net als de commerciële leveranciers moet BRUGEL worden geraadpleegd over dit nieuwe model, waarvan de eerste versie eind 2022 zal verschijnen.

¹⁹ Dit rapport was overigens opgenomen in het rapport van SIBELGA over de uitvoering van zijn openbare dienstopdrachten.

²⁰ Bijlage 1 - Bilaterale vergaderingen 2021;

Bijlage 3 - Omzendmails;

Bijlage 4 - Snapshot 6 maanden;

Bijlage 5 - Niet-discriminatieverslag 2021 - tevredenheidsenquête leveranciers 2021;

Bijlage 6 - Niet-discriminatieverslag 2020 - solvabiliteit;

Bijlage 8 - Niet-discriminatieverslag 2020 - eenheidsprijzen gas en elektriciteit;

4.3 Communicatie met de actoren

4.3.1 Plenaire vergaderingen

In 2021 werd er geen enkele plenaire vergadering georganiseerd.

4.3.2 Individuele vergaderingen

Op verzoek van een leverancier of van SIBELGA kunnen bilaterale vergaderingen worden gehouden tussen de DNB en een commerciële actor. Om de volledige transparantie te garanderen en na te gaan of er geen discriminerende praktijken zijn, vraagt BRUGEL elk jaar de notulen van deze vergaderingen op.

SIBELGA heeft BRUGEL de gevraagde informatie verstrekt voor elke gehouden vergadering. Het betrof voornamelijk dringende aangelegenheden in verband met de invoering van het nieuwe intergewestelijke uitwisselingsplatform (CMS), dat in het nieuwe marktmodel MIG 6 is geïntegreerd (zie het volgende punt).

Er is nog een vergadering gehouden met een leverancier in verband met een achterstallige betaling van de gridfee, die inmiddels is opgelost.

4.3.3 Communicatie in het kader van de GO LIVE van de MIG 6

Na herhaaldelijk uitstel van de inwerkingtreding is het ATRIAS-project, dat berust op de invoering van een nieuw platform voor gegevensuitwisseling tussen DNB's en leveranciers (MIG 6), sinds november 2021 operationeel. Op 29 november 2021 is de retailmarkt overgeschakeld op het nieuwe intergewestelijke CMS. Die overgang was van cruciaal belang voor alle marktspelers en vroeg intensieve controlewerkzaamheden van die spelers, die vooral vreesden voor een verslechterde werking die de goede marktwerking zou verstoren. Een gecontroleerde opstartfase werd gevolgd door verschillende stadia van validatieprocessen op gegevensniveau. Uit de eerste evaluatie eind 2021 bleek dat, zonder de werking van het nieuwe CMS ter discussie te stellen, talrijke vertragingen in het beheer van de processen en de marktscenario's werden vastgesteld, onder meer aan de hand van feedback van de netgebruikers aan de Geschillendienst van BRUGEL. Er hebben zich namelijk incidenten voorgedaan die verband hielden met het gebruik van het nieuwe systeem en die directe of indirecte gevolgen kunnen hebben gehad voor de eindgebruikers, zoals vertragingen in de verschillende marktprocessen.

De front- en backoffices van SIBELGA staan dagelijks in contact met de teams van de commerciële actoren in het kader van de correcte uitvoering van de marktscenario's. Dit communicatiekanaal is belangrijk gebleken voor de leveranciers in het kader van de overgang naar de MIG 6.

BRUGEL heeft ook regelmatig een stand van zaken opgesteld van de situatie in 2021, hetzij door informatie op te vragen bij de betrokken actoren, hetzij door deel te nemen aan de overlegfora van ATRIAS. Uit de resultaten blijkt dat de leveranciers over het algemeen tevreden zijn over de afhandeling van incidenten tussen de leverancier en de DNB, behalve wanneer het probleem de DNB-ATRIAS-operaties ter discussie stelde. De leveranciers kregen ook te kampen met verstoringen in hun interne organisatie, die duidelijk te wijten zijn aan een gebrek aan voorbereiding op de nieuwe omgeving die door de MIG 6 tot stand wordt gebracht, met name wat hun betrekkingen met de klanten betreft.

4.3.4 Door SIBELGA verstrekte opleidingen aan de leveranciers

In 2021 zijn er geen opleidingssessies aangevraagd of georganiseerd.

4.3.5 De omzendmails

BRUGEL dankt SIBELGA voor de mededeling van de inhoud van de omzendmails die tot doel hebben alle leveranciers op de hoogte te brengen van elke wijziging van de organisatie, de procedure of nuttige informatie - die hen aanbelangt - die op een transparante en niet-discriminerende manier gelijktijdig aan alle leveranciers wordt meegedeeld.

In 2021 was het aantal omzendmails, net als in 2020, zeer hoog en toegespitst op de mededeling van de verschillende tarieven die voor het jaar 2022 van kracht zijn en op informatie over de migratie van MIG 4 naar MIG 6.

4.4 Kwartaal-SNAPSHOT van het toegangsregister

Volgens het technisch reglement "*stelt de distributienetbeheerder semestrieel - en uiterlijk in de maanden maart en augustus - een lijst ter beschikking van de toegangsgerechtigden, in elektronische vorm, die de meest recente gegevens bevat waarmee de toegangsgerechtigden de codes EAN-GSRN kunnen opzoeken die overeenstemmen met alle toegangspunten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest*".

Deze verspreiding onder alle leveranciers vond plaats op 15 januari 2021 en 8 juli 2021 en werd ook aan BRUGEL meegedeeld.

Er wordt voorgesteld SIBELGA ervan op de hoogte te brengen dat het niet langer nodig is deze gegevens naar BRUGEL te sturen. Deze gegevens worden nu immers normaal uitgewisseld via de MIG 6 (pre-switching) en zijn dus in real time beschikbaar voor de leveranciers. BRUGEL behoudt zich niettemin het recht voor om deze op te eisen in geval van betwisting door een leverancier (indien de gegevens bijvoorbeeld onjuist zijn). Bovendien is het de bedoeling om deze verplichting tot kennisgeving aan BRUGEL te

4.5 Criteria inzake solvabiliteit en financiële garanties zoals vastgelegd in de toegangscontracten

Het toegangscontract bepaalt dat bij de ondertekening van het contract en voorafgaand aan de toekenning van de toegang tot het net, de toegangsgerechtigde een van de garanties zal geven zoals uiteengezet in de bijlage 2 van het genoemde contract, om zijn financiële verplichtingen ten opzichte van de netbeheerder te waarborgen. Tevens wordt gepreciseerd dat de distributienetbeheerder het bedrag van deze garantie kan aanpassen, op een objectieve en niet-discriminerende wijze, op basis van de ontwikkeling van de klantportefeuille van de toegangsgerechtigde en de gefactureerde bedragen van het voorgaande jaar.

Voor 2021 voerde SIBELGA aantal wijzigingen door aan de financiële garanties met betrekking tot de gedeponeerde bedragen of met betrekking tot het type gevraagde modaliteit. De stijging van de elektriciteits- en gasprijzen, die nog tot eind december aanhield, heeft immers grote gevolgen gehad voor de leveranciers, die met liquiditeits- en zelfs solvabiliteitsproblemen werden geconfronteerd. Door die stijging waren sommige leveranciers zelfs gedwongen hun leveringsactiviteiten geheel of gedeeltelijk stop te zetten.

De Brusselse netbeheerder heeft daarom besloten de toegangscontracten van verschillende leveranciers op te schorten om de financiële aderlating als gevolg van de wanbetalingen van de gridfee te beperken en over te gaan tot een verhoging van de gestelde garanties om zich in te dekken tegen het risico op wanbetaling.

Naar aanleiding van het verzoek van BRUGEL in zijn vorig advies heeft SIBELGA de details meegedeeld van de aanpassingen van de toegangscontracten die in de loop van het jaar werden doorgevoerd om ervoor te zorgen dat de garantieverplichtingen (opnieuw) worden geëvalueerd en op een niet-discriminerende manier worden behandeld voor elke leverancier. BRUGEL heeft dus momenteel een overzicht van de aangebrachte wijzigingen en van de redenen die SIBELGA ertoe hebben aangezet.

Zoals eerder vermeld, bevat de verstrekte informatie echter geen bijzonderheden over de wijze waarop deze aanpassingsbesluiten werden genomen en hoe het bedrag van de garanties precies werd berekend.

BRUGEL kan zich daarom niet uitspreken over het feit of SIBELGA het garantieprincipe op een objectieve en niet-discriminerende manier toepast en herhaalt nog eens zijn verzoek om het detail te kunnen krijgen van de berekening van deze evaluaties en herevaluaties van de garantiebedragen.

BRUGEL zal geen kopie vragen aan SIBELGA van de toegangscontracten die in 2021 werden gewijzigd, maar werkt momenteel aan de invoering van een platform voor gegevensuitwisseling met de actoren, waaronder de DNB, waarbij aan SIBELGA zal worden gevraagd om alle actieve toegangscontracten rechtstreeks op dit platform ter beschikking te stellen van BRUGEL en ze indien nodig bij te werken.

4.6 Behandeling van overheidsopdrachten voor de aankoop van energie

SIBELGA moet een overheidsopdracht starten voor de aankoop van elektriciteit en gas ter dekking van zijn verliezen, het bevoorraden van de openbare verlichting, de voorziening van de beschermde klanten en de dekking van de eigen behoeften.

Voor de levering van gas en elektriciteit in de jaren 2020 en 2021 heeft SIBELGA in 2018 als aankoopcentrale een overheidsopdracht georganiseerd. In 2021 was er dus geen overheidsopdracht voor de aankoop van energie vanwege SIBELGA.

4.7 Verkoop van groenstroomcertificaten aan de energieleveranciers

Alle groenestroomcertificaten die zijn gegenereerd door de warmtekrachtkoppelings- en fotovoltaïsche installaties die eigendom zijn van SIBELGA, zijn begin 2021 verkocht aan Engie/Electrabel voor de GSC's die in 2020 zijn gegenereerd, overeenkomstig de clausules van de overeenkomst die in 2016 is gesloten en in 2017 is herzien. De volgende procedure zal in de loop van 2022 worden opgestart.

5 Kwaliteit van de diensten die worden verleend aan de markt

5.1 Plaatsing van slimme meters

In 2021 heeft SIBELGA 6.200 slimme meters geplaatst, wat het Brusselse park van slimme meters op meer dan 30.000 eenheden brengt, met slechts 112 meters in LS waarvoor de communicerende functionaliteit geactiveerd is. Deze communicerende meters zijn geïnstalleerd bij DNG's die deelnemen aan energiegemeenschappen in het kader van de afwijkende regeling voor innovatieve projecten.

De nieuwe versie van de Elektriciteitsordonnantie voorziet in een kader (hoofdstuk IV *quater*) voor de plaatsing van slimme meters in het BHG, volgens welk de DNB systematisch slimme meters plaatst in 11 verschillende gevallen. Het gaat onder meer om gevallen waarin de DNG beschikt over een elektrisch voertuig, een gedecentraliseerde productie ... De DNB kan ook voor elk leveringspunt proactief, systematisch of per gelegenheid, de vervanging van de bestaande meter door een slimme meter voorstellen. In dat geval moet de DNB de toestemming van de DNG krijgen om de slimme meter te installeren.

Daarnaast moet de DNB ook opdrachten in verband met deze uitrol uitvoeren. Zo moet hij zich houden aan de deadlines voor de plaatsing na een verzoek van de DNG (de ordonnantie voorziet in een maximumtermijn van vier maanden vanaf het verzoek). Het toezicht op de naleving van deze termijn is zeer belangrijk om de invoering van de nieuwe diensten in verband met deze nieuwe meters aan te moedigen; de DNB moet zelfs ertoe worden aangemoedigd de plaatsingstermijnen te verkorten om tegemoet te komen aan de vraag van de klanten en de markt.

Er moet ook toezicht worden gehouden op het beheer van de door de DNG aan de DNB verleende toestemming en eventuele daarmee verband houdende klachten. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen toestemming voor de installatie van een meter en toestemming voor de activering van de communicatiefunctie van de meter, die het mogelijk maakt informatie op afstand te verzamelen (meterstand, enz.) en door te geven aan de markt. De DNG moet ook op een eenvoudige en toegankelijke manier zijn toestemming kunnen geven.

In het algemeen informeert en adviseert de DNB de gebruikers van het distributienet over het gebruik van de slimme meter en de diensten die via deze meter beschikbaar zijn.

Voor het verzamelen van deze informatie is een verzoek ter aanvulling van de oorspronkelijk meegedeelde verslagen ingediend. Gezien het belang van de slimme meters voor het welslagen van de energietransitie, met name in de huidige uiterst krappe energiemarkt, moeten specifieke indicatoren voor de installatie van slimme meters en bijbehorende diensten worden opgenomen in het verslag over de kwaliteit van de dienstverlening van de DNB.

BRUGEL nodigt SIBELGA uit om de invoering te bespreken van een specifiek rapportagesysteem voor de slimme meters, dat het aantal plaatsingen, de tijd die nodig is om ze te plaatsen, de toestemmingen en de bijbehorende diensten omvat. Deze werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd in het kader van de hervorming van de tariefmethodologie met de invoering van stimuleringsmechanismen voor slimme meters en slimme netten.

5.2 Flexibiliteitsdiensten

Voor het jaar 2021 heeft SIBELGA, op verzoek van BRUGEL, een reeks gegevens verstrekt over de flexibiliteitsdiensten, met inbegrip van het aantal DNG's/toegangspunten die flexibiliteitsdiensten aanbieden per vermogen en per product, de geactiveerde producten, de geactiveerde volumes en de activeringsperiodes. BRUGEL heeft ook de lijst ontvangen van FSP's/aggregatoren die actief zijn in het BHG.

Hieruit blijkt dat geen enkele Brusselse klant die op LS is aangesloten, in 2021 flexibiliteitsdiensten heeft aangeboden. Voor DNG's aangesloten op MS namen er slechts 6 deel aan een flexibiliteitsproduct (mFRR-product^[1]) met een gecumuleerd flexibel vermogen van 12,18 MW. Het aantal activeringen van deze dienst (exclusief tests) is gestegen tot 12 in 2021 (tegenover 7 in 2020).

Ter herinnering, de Elektriciteitsordonnantie kent de DNB een rol toe als facilitator bij de ontwikkeling van flexibiliteits- en aggregatiediensten om een concurrerende markt aan te bieden in het voordeel van de eindafnemers. Bijgevolg wordt de DNB belast met een aantal taken (artikel 7, § 1, 12°):

- het meten van de elektriciteitsstromen;
- het uitlezen en verwerken van de meetgegevens die het resultaat zijn van de flexibiliteit en de aggregatie, met inbegrip van de berekening en verzending van deze gegevens naar de betrokken elektriciteitsbedrijven;
- et beheer van het toegangsregister;
- het beheer van het flexibiliteitsactivatieregister.

De Elektriciteitsordonnantie verleent de DNB ook het recht om de activering van flexibiliteit gedurende een bepaalde periode te beperken of te weigeren om de veiligheid van het net te garanderen. Dit recht moet worden uitgeoefend volgens objectieve, transparante en niet-discriminerende criteria, die in het Technisch Reglement moeten worden vastgelegd. De ordonnantie voorziet ook in een schadevergoedingsregeling voor het geval dat niet aan deze voorwaarden wordt voldaan.

Naast de uitvoering van dit mechanisme moet een specifieke rapportage worden opgesteld voor gevallen waarin flexibiliteitsdiensten worden geweigerd of beperkt.

Voorts zal, volgens de nieuwe bepalingen van de ordonnantie, de DNB niet alleen optreden als facilitator van een markt voor flexibiliteits- en aggregatiediensten, maar kan hij ook optreden als aankoper van bepaalde flexibiliteitsdiensten, zoals ondersteunende diensten die geen verband houden met de frequentieregeling en die nodig zijn voor de efficiënte, betrouwbare en veilige exploitatie van het distributienet. Deze aankoop moet plaatsvinden onder objectieve, transparante en niet-discriminerende voorwaarden en op basis van de marktregels. Er moet worden nagedacht over het toezicht op deze twee rollen van SIBELGA om ervoor te zorgen dat zijn rol als aankoper van diensten niet negatief interfereert met zijn rol als facilitator.

^[1] mFRR staat voor "manual Frequency Response Reserve", i.e. de vroegere tertiaire reserve (of R3)

In dezelfde geest als het vorige punt is BRUGEL van mening dat de diensten die SIBELGA aanbiedt met betrekking tot de flexibiliteits- en aggregatieproducten het voorwerp moeten uitmaken van een systematische en periodieke jaarlijkse rapportage aan BRUGEL.

In dit verband is BRUGEL van plan om binnenkort zijn definitieve advies over dit onderwerp te publiceren, rekening houdend met de reacties die zijn ontvangen tijdens de openbare raadpleging die over dit ontwerpadvies werd georganiseerd.

6 Besluit

In dit advies onderzocht BRUGEL de rapporten van SIBELGA met betrekking tot de bevoorradingskwaliteit op de distributienetten van elektriciteit en gas en de kwaliteit van de prestaties ten aanzien van de gebruikers en zijn praktijken ten aanzien van de leveranciers.

Het onderzoek van deze rapporten heeft in het algemeen de volgende opvallende punten aan het licht gebracht:

1) **Wat betreft de kwaliteit van de bevoorrading op de elektriciteits- en gasnetten:**

- Wat het elektriciteitsnet betreft, zet de ontwikkeling van de distributiekwaliteit de positieve tendens van de vorige jaren voort, hoewel het aantal onderbrekingen in 2021 licht is gestegen ten opzichte van het voorgaande jaar. Deze onderbrekingen zijn hoofdzakelijk te wijten aan plaatselijke MS-incidenten. Deze onderbrekingen hebben de andere kwaliteitsindicatoren enigszins verslechterd, zoals de gemiddelde tijd van onderbreking die een verbruiker per jaar ervaart, die stijgt van 12 minuten 16 seconden (in 2020) tot 12 minuten 34 seconden in 2021 voor LS en van 10 minuten 27 seconden in 2020 tot 11 minuten 29 seconden in 2021 voor MS.
- Wat het gasnet betreft, is de kwaliteit van de distributie nog steeds zeer behoorlijk, vooral wat de regelmaat van de druk betreft. De totale onbeschikbaarheid per klant en per jaar bedraagt gemiddeld dus ongeveer 1 minuut en 00 seconden (in 2020 was dit 1 minuut en 47 seconden).

2) **Wat betreft de kwaliteit van de dienstverlening aan de gebruikers:**

- Ondanks de inspanningen die SIBELGA heeft geleverd naar aanleiding van de aanvullende verzoeken van BRUGEL die nodig waren voor zijn analyse, met name inzake de naleving van de wettelijke termijnen met betrekking tot de realisatie van aansluitingen voor gas en elektriciteit, is de informatie die in het verslag van SIBELGA wordt meegedeeld, voornamelijk reactief van aard (aantal ontvangen klachten), en relatief onvolledig gezien de evolutie van de door de DNB ondersteunde diensten. BRUGEL vraagt dus aan SIBELGA om de kwaliteitsindicatoren te ontwikkelen en te verrijken, met name door er indicatoren in op te nemen die niet 'reactief' van aard zijn.
- BRUGEL verzoekt SIBELGA ook om in de toekomst informatie te verstrekken over de uitvoeringstermijnen van de prestaties die een invloed hebben uitgeoefend op het certificeringsproces van de gedecentraliseerde productie-installaties dat recht geeft op de toekenning van groenestroomcertificaten. Deze prestaties beogen bijvoorbeeld de vervanging van de bestaande tellers door bidirectionele tellers, het parametriseren en installeren van ontkoppelingsrelais, het afleveren van attesten...
- Wat de gebruikerstevredenheid betreft, acht BRUGEL het eveneens noodzakelijk dat het verslag over de kwaliteit van de dienstverlening van SIBELGA in de toekomst de resultaten presenteert van de enquêtes die bij de netgebruikers worden gehouden.
- Wat de behandeling van aanvragen om schadevergoeding betreft, heeft SIBELGA in 2021 778 verzoeken geregistreerd, tegenover 208 in 2020. Deze stijging is voornamelijk te wijten aan twee gekende incidenten. In deze context heeft SIBELGA een proactieve houding aangenomen om ervoor te zorgen dat het schadevergoedingssysteem bekend is bij de benadeelden via haar website en sociale netwerken, maar ook door samen te werken met de betrokken actoren. In dit verband benadrukt BRUGEL eens te meer zijn wil om verder te blijven werken met SIBELGA aan het doorvoeren van verbeteringen met betrekking tot zowel informatie, motivering als transparantie in de behandeling van aanvragen van de gebruikers.

3) **Wat betreft de kwaliteit van de dienstverlening aan de commerciële actoren:**

De evaluatie van het verslag over niet-discriminerende praktijken brengt de volgende aandachtspunten aan het licht:

- Het tevredenheidsonderzoek dat in 2021 onder energieleveranciers werd gehouden, is nog gebaseerd op de MIG 4. BRUGEL zal moeten worden geraadpleegd over het nieuwe enquêtemodel op basis van de MIG 6, waarvan de eerste versie eind 2022 zal verschijnen. BRUGEL zal SIBELGA bovendien vragen om de lijst met vragen op te stellen en het document ter raadpleging voor te leggen aan de betrokken actoren.
- Wat het kwartaalsnapshot betreft, zal BRUGEL aan SIBELGA voorstellen dit niet meer systematisch naar BRUGEL te versturen, waarbij BRUGEL zich het recht voorbehoudt het op te vragen in geval van betwisting door een leverancier (indien de gegevens bijvoorbeeld onjuist zijn).
- BRUGEL herhaalt zijn verzoek om het detail te kunnen krijgen van de berekening van deze evaluaties en herevaluaties van de garantiebedragen, alsook om preciseringen te verkrijgen over de motiveringen voor de verandering van modaliteit, zodat BRUGEL in staat zou zijn zich uit te spreken over het feit dat SIBELGA het garantieprincipe op een objectieve en niet-discriminerende manier toepast.
- In het kader van de implementatie van de MIG 6 is de tevredenheid van de leveranciers over het algemeen correct voor de afhandeling van incidenten tussen de leverancier en de DNB, maar niet voor de DNB-ATRIAS-verrichtingen. BRUGEL zal ook in 2022 de kwaliteit van zijn uitwisselingen blijven bewaken.

* *

*