



brugel ● ●

DE BRUSSELE REGULATOR VOOR ENERGIE

**THEMATISCH
VERSLAG
05**

JAARVERSLAG 2019
Watersector
in het Brussels
Hoofdstedelijk
Gewest

brugel

DE BRUSSELSE REGULATOR VOOR ENERGIE

THEMATISCH VERSLAG 05

JAARVERSLAG 2019

Watersector in het Brussels
Hoofdstedelijk Gewest

Inhoudstafel

1	Het jaar 2019 in enkele woorden	3
2	De opdrachten van BRUGEL in de watersector	4
3	Opvallende feiten in 2019	6
3.1	Evolutie van de waterprijs	6
3.2	Uitwerking van de tariefmethodologieën	9
3.3	Goedkeuring van de investeringsplannen van de operatoren door de regering	11
3.4	Auditopdrachten betreffende de werking van de watersector	12
3.5	Uitwerking van de algemene voorwaarden en de technische voorschriften van VIVAQUA	14
3.6	Oprichting van de waterbemiddelingsdienst	15
3.7	Rekening houden met de kwetsbare gebruikers en de maatschappelijke werkelijkheid in de watersector	16
3.8	BRUGEL als lid van WAREG	17
4	Conclusies en vooruitzichten	18
5	Bijlage: Lijst van de publicaties	19



Bekijk het jaarverslag online
<http://annual-report-2019.brugel.brussels>

1 Het jaar 2019 in enkele woorden

Voor BRUGEL was 2019 een druk jaar in de watersector, met vele projecten en een steeds intensere wisselwerking met de andere spelers. Terwijl 2018 voor BRUGEL vooral een jaar van kennismaking met de sector was (inzonderheid via bezoeken op het terrein, ontmoetingen met actoren, eerste juridische studies ...), werd het voorbije jaar niet enkel benut om de eerste opdrachten tot een goed einde te brengen maar vooral om de volledige uitoefening van haar opdrachten in 2020 voor te bereiden. Het was dus een jaar dat we kunnen omschrijven als een 'overgangsjaar' wat betreft de uitoefening van bepaalde opdrachten, maar ook als een 'jaar van groei' waarin BRUGEL steeds meer deskundigheid heeft verworven in de watersector en steeds meer adviezen heeft gepubliceerd ten behoeve van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering (BHG)¹.

¹ De volledige lijst van de studies en adviezen die BRUGEL in 2019 heeft gepubliceerd, is beschikbaar op het einde van dit document.



2 De opdrachten van BRUGEL in de watersector

Op 1 januari 2018 werd BRUGEL aangesteld tot 'onafhankelijk toezichthoudend orgaan voor de waterprijs' krachtens de ordonnantie tot opstelling van een kader voor het waterbeleid (2006), hierna de 'ordonnantie water'. Deze nieuwe rol ging gepaard met de toewijzing van nieuwe opdrachten:

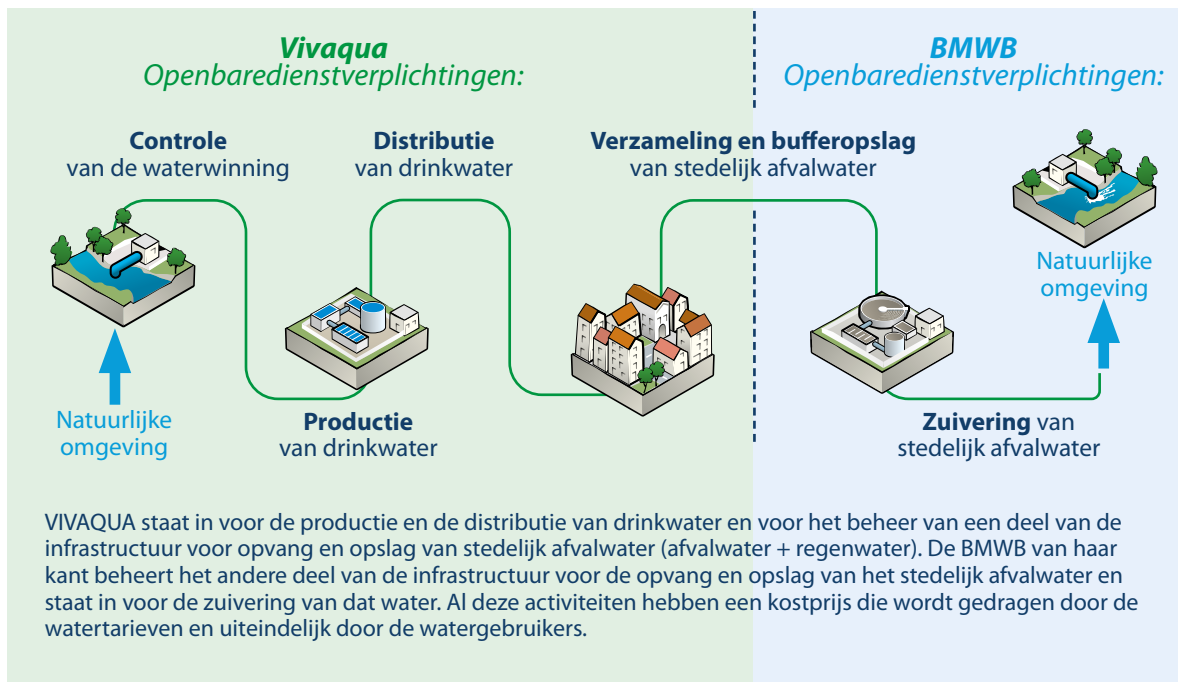
- **Toezicht op de waterprijs:** Deze opdracht bestaat erin aan de gebruikers garanties te bieden voor een eerlijke en transparante waterprijs die enkel de nuttige kosten weergeeft die door de wateroperatoren (VIVAQUA en de BMWB) worden gedragen in de uitvoering van hun opdrachten van openbare dienst. Tot 31 december 2019 controleerde BRUGEL de waterprijs op basis van de reportings, aangevuld door de wateroperatoren, die tot doel hebben de reële kostprijs van het water in het BHG te bepalen. Vanaf 1 januari 2021 zal BRUGEL haar taak van toezicht op de waterprijs uitoefenen op basis van de tariefmethodologieën die ze tegen dan zal hebben ontwikkeld. Deze tariefmethodologieën zullen tarieven vaststellen die iedereen toegang geven tot water en die de wateroperatoren aanmoedigen om hun prestaties in de verwezenlijking van hun opdrachten van openbare dienst te verbeteren en tegelijk een optimaal niveau van dienstverlening te blijven verzekeren voor de watergebruiker.

- **Audit en advies over de werking van de sector:** BRUGEL werd belast met een opdracht van audit en advies betreffende de werking van de sector die inzonderheid focust op de kwaliteit van de dienstverlening die de watergebruikers mogen verwachten van de operatoren alsook op de duurzaamheid van de watersector in het BHG.

- **Goedkeuring van de algemene verkoopvoorwaarden van VIVAQUA:** BRUGEL kreeg als opdracht de algemene voorwaarden goed te keuren die de contractuele relatie regelen tussen VIVAQUA en de gebruikers en die bovendien de nadere regels inzake toepassing van de tarieven voor bepaalde prestaties van de operator vaststellen.

- **Waterbemiddelingsdienst:** BRUGEL moet een bemiddelingsdienst creëren die in 2020 operationeel moet zijn en die als doel zal hebben te bemiddelen in geschillen tussen een gebruiker en een wateroperator in geval van niet-naleving van de algemene verkoopvoorwaarden of als gevolg van een schending van de tariefbepalingen van de ordonnantie "water".

Watersector in het BHG en opdrachten van openbare dienst van de operatoren





3 Opvallende feiten in 2019

3.1 Evolutie van de waterprijs

De bovenstaande grafiek toont de evolutie van de waterfactuur voor een gemiddeld huishouden (bestaande uit 2 personen) sinds 2009 voor een normaal verbruik tussen 30 en 40 m³ per persoon. Terwijl de factuur tussen 2009 en 2014 voortdurend is gestegen, is ze sindsdien stabiel gebleven. In 2020 komt er echter een prijsverhoging.

Analyse van de reële kostprijs van water in het BHG door BRUGEL

In 2019 controleerde BRUGEL de watertarieven op basis van de berekening van de reële kostprijs. Het is belangrijk op te merken dat het gaat om het laatste dienstjaar, daar de ordonnantie bepaalt dat de overgangperiode en dus de controle van de waterprijs via de berekening van de reële kostprijs ten einde lopen op 31 december 2019.

De rapportering van de reële kostprijs door de wateroperatoren vindt sindsdien plaats met één jaar vertraging met als doel zich te baseren op reële gegevens. Het doel van deze opdracht was in 2019 dan ook de reële kostprijs van het jaar 2018 te berekenen en te analyseren. Overeenkomstig de ordonnantie “water” werd die reële kostprijs op 9 oktober 2019 ter kennis gebracht van de

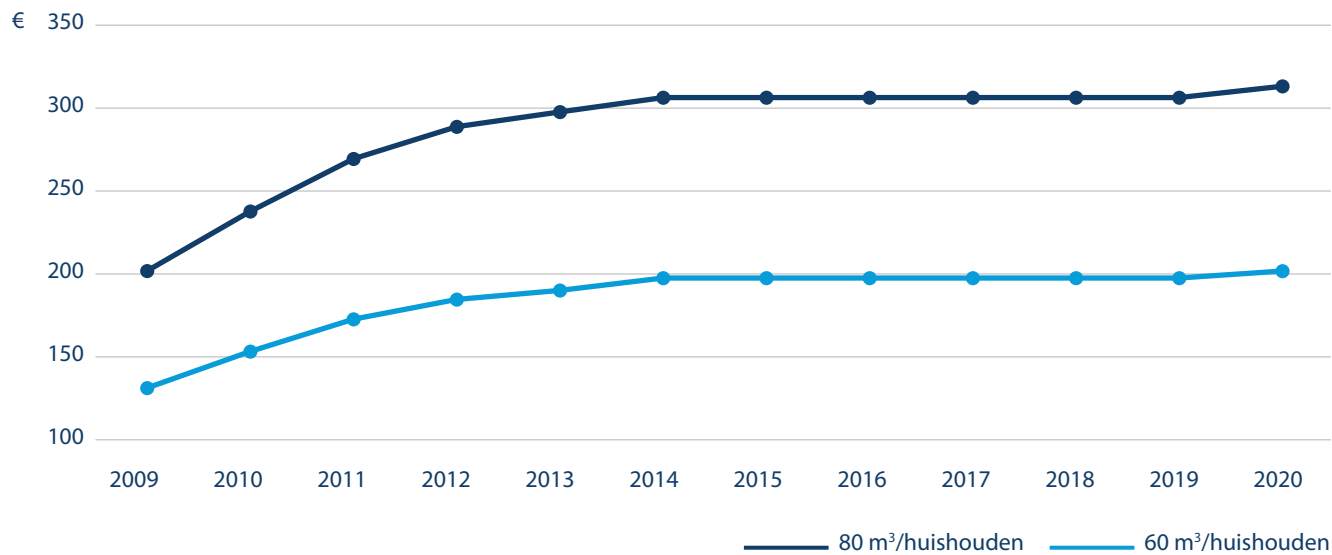
minister belast met het waterbeleid. Het analyseverslag is te vinden op de website van BRUGEL².

Op te merken valt dat de operator die instaat voor de waterzuivering (BMWV) aanzienlijke subsidies geniet om zijn activiteiten te financieren. Wanneer we in de berekening van de terugwinning van de kosten rekening houden met de gewestelijke subsidies die de wateroperatoren ontvangen, stellen we vast dat de actoren in de watersector voldoende inkomsten ontvangen (subsidies + tarieven) om alle kosten te dekken die de activiteit genereert voor het jaar 2018. Net als voor de vorige jaren echter moeten we deze vaststelling nuanceren. Hoewel de jaarlijkse investeringsbehoefte om het behoud van de activiteit te verzekeren min of meer overeenstemt met de tarieven voor afschrijvingen, geldt dit niet voor de zuiveringsdiensten en zeker niet voor de afvalwaterinzameling. Door rekening te houden met de reële behoefte aan financiering om de duurzaamheid van de activiteit te garanderen, zouden de tarieven in de toekomst dus nog moeten stijgen. Het feit dat de operatoren boekhoudkundige winsten genereren, betekent dus niet noodzakelijkerwijs dat de huidige tarieven voldoende hoog zijn.

² <https://www.brugel.brussels/publication/document/verslagen/2019/nl/VERSLAG-83-reele-kostprijs-water-2018.pdf>



Evolutie van de factuur voor een gemiddeld huishouden



Reële kostprijs 2018

Globaal, voor alle diensten, bedraagt de kostprijs van water €247,6 miljoen (-1,1% ten opzichte van 2017), of een eenheidsprijs van **€4,16 per m³ excl. btw.**

- €123,4 miljoen voor de drinkwatervoorziening, of een eenheidsprijs van €2,08 per m³;
- €124,2 miljoen voor afvalwaterzuivering, of een eenheidsprijs van €2,08 per m³.

De totale ontvangsten bedragen €262,7 miljoen (-0,2% ten opzichte van 2017), inclusief €34,3 miljoen aan subsidies, wat neerkomt op een eenheidsprijs voor de gebruiker van **€3,85 per m³.**

- €128,5 miljoen voor de voorziening, of een eenheidsopbrengst van €2,17 per m³;
- €134,1 miljoen voor de zuivering, of een eenheidsopbrengst van €2,26 per m³.



Gevolgen:

De tariefaanpassing die sinds 1 januari 2020 wordt toegepast op de component "zuivering"⁵ zou jaarlijks ca. **€ 5,17 miljoen** aan extra opbrengsten moeten opleveren. Deze nieuwe opbrengsten, bestemd voor de zuiveringsactiviteit, liggen evenwel nog steeds lager dan de totale kosten en investeringsbehoeften voor deze activiteit. Voor een huishouden van 2 personen dat 35 m³/persoon/jaar verbruikt, zou de tariefaanpassing zoals hierboven voorgesteld een globale stijging van de jaarlijkse waterfactuur vertegenwoordigen met **2,24%**, of € 5,65 incl. btw of minder dan **€ 0,5/maand** per persoon.

Verzoek van VIVAQUA tot indexering van het tarief voor 2020

De ordonnantie "water" bepaalt dat, voorafgaand aan de inwerkingtreding van de tariefmethodologie, elk verzoek tot wijziging van het tarief voor water in Brussel moet worden goedgekeurd door BRUGEL ten opzichte van de reële kostprijs voor water en de investeringsplannen van de operatoren. Met als doel deze opdracht af te bakenen sloot BRUGEL in 2018 al een akkoord³ met VIVAQUA dat de verzoeken tot wijziging van de tarieven beperkt, tijdens de overgangperiode, tot enkel "een indexeringsprocedure op basis van de nationale consumptieprijsindex [...], eventueel met gedeeltelijke corrigerende elementen voor de niet-indexering sinds 2014".

Op 26 juni 2019 diende VIVAQUA officieel haar initieel verzoek in om haar tarieven voor het jaar 2020 te indexeren voor een percentage van 3,98%. Overeenkomstig de ordonnantie "water" heeft BRUGEL dit verzoek bestudeerd op basis van de analyse van de reële kostprijs voor water; daaruit blijkt dat de tarieven van VIVAQUA bij gebrek aan subsidies moeten stijgen om de vereiste investeringen aan het zuiveringsnet te kunnen financieren. Om die reden was BRUGEL gewonnen voor een wijziging van de tarieven op 1 januari 2020. BRUGEL heeft aan VIVAQUA echter gevraagd om haar verzoek aan te passen met als doel er de volgende punten in op te nemen:

- 1) behoud van de abonnementsbijdrage van € 23,80 per woning of wooneenheid;
- 2) behoud van de verschillende tarieven van toepassing op de component "drinkwatervoorziening" voor de verbruikte volumes;
- 3) indexering van de verschillende geldende tarieven voor de component "gemeentelijke sanering" voor de verbruikte volumes, op basis van de evolutie van de

index van de consumptieprijzen tussen oktober 2014 en oktober 2019;

- 4) behoud van de verschillende geldende tarieven voor de component "gewestelijke sanering" voor de verbruikte volumes, daar de BMWB geen tariefaanpassing voor het jaar 2020 heeft aangevraagd;
- 5) behoud van het tariefrooster dat van kracht is voor de leveringen en niet-periodieke prestaties.

Daar in het definitieve verzoek rekening werd gehouden met alle opmerkingen van BRUGEL, werd deze laatste versie op 3 oktober 2019 ter advies voorgelegd aan het Comité van Watergebruikers en aan de Economische en Sociale Raad; beide instanties zijn akkoord gegaan met deze indexering van de tarieven voor het jaar 2020⁴. Ze benadrukten niettemin de sociale risico's van een tariefverhoging en wezen op de noodzaak om de denkoefening over de tariefstructuur en de toepassingsmodaliteiten te verruimen om de gevolgen ervan te verzachten.

Wat betreft de BMWB werd geen enkel verzoek tot indexering van de tarieven ingediend in 2019.

Subsidieaanvraag van VIVAQUA

In 2019 heeft VIVAQUA een subsidieaanvraag ingediend bij de regering. Hoewel de regering wettelijk gezien niet verplicht is om in deze situatie het advies van BRUGEL in te winnen, bepaalt de ordonnantie "water" dat BRUGEL de opdracht heeft de regering te adviseren over de geschiktheid van de tarieven, inzonderheid rekening gehouden met de subsidie die de regering toekent aan een wateroperator. Hoewel BRUGEL in 2019 wel degelijk op informele wijze werd geraadpleegd, betreurt de reguleringscommissie dat deze aanvraag niet op automatische en officiële wijze wordt gesteld, daar de subsidies een grote invloed uitoefenen op de uiteindelijke waterprijzen.

³ Akkoord VIVAQUA: <https://www.brugel.brussels/publication/document/notype/2018/nl/Akkoord-Vivaqua-BRUGEL.pdf>

Akkoord BMWB: <https://www.brugel.brussels/publication/document/notype/2018/nl/AkkoordBMWb-BRUGEL.pdf>

⁴ <https://www.brugel.brussels/publication/document/beslissingen/2019/nl/Beslissing-121-indexering-tarieven-water.pdf>

⁵ Hier "gemeentelijke zuivering". De component "gewestelijke zuivering" heeft immers betrekking op de BMWB.

3.2 Uitwerking van de tariefmethodologieën

Uitwerkingsproces en overleg met de watersector

De tariefmethodologieën zijn in de loop van het jaar 2019 vastgesteld. Het gaat om documenten die BRUGEL heeft opgesteld en die alle modaliteiten vermelden die moeten worden nageleefd voor de bepaling en de controle van de tarieven met betrekking tot de opdrachten van openbare dienst van de operatoren. De methodologieën wijken af van de huidige praktijk, daar de prijzen niet meer zullen afhangen van de reële kostprijs. Gelet op de specifieke aard van de opdrachten van de operatoren werd beslist om twee afzonderlijke methodologieën uit te werken.

De tariefmethodologieën zijn het resultaat van constructieve besprekingen gedurende meer dan een jaar met de operatoren in de sector. Sinds 2018 heeft BRUGEL in overleg met de operatoren de te behandelen thema's evenals de richtsnoeren van de toekomstige tariefmethodologieën en van het proces van toezicht op de tarieven bepaald.

Bijgevolg was 2019 het jaar van de concrete uitwerking van het werk dat was aangevat door zogenaamde tariefworkshops te organiseren rond de thema's die tijdens het vorige jaar waren geïdentificeerd. Op basis van de resultaten van deze workshops werd een aantal nota's opgesteld die input leveren voor de tariefmethodologie waarvan een eerste ontwerp eind november 2019 voor officiële raadpleging werd overgelegd aan de actoren van de watersector.

De uitwisselingen tussen BRUGEL en de operatoren vonden plaats in het kader van de akkoorden die de nadere regels voor samenwerking bepalen en die in alle transparantie toegankelijk zijn op onze website⁶. Er dient te worden onderstreept dat de algemene kalender van de procedure zoals bepaald in de akkoorden globaal gezien tot op heden in acht werd genomen, met name dankzij de inspanningen van de exploitanten om de door BRUGEL vastgestelde termijnen in acht te nemen.

In een volgende fase zullen deze ontwerpen van methodologie worden voorgesteld aan het publiek waarna ze in 2020 in werking zullen treden. Deze documenten beschrijven de methode die de operatoren zullen moeten volgen om hun tariefvoorstellen op te stellen met het oog op de vaststelling van de tarieven vanaf 2021.

Hoewel de methodologie aanzet tot kostenbeheersing in combinatie met efficiëntiedoelstellingen, werd in de vorige punten vastgesteld dat de nood aan investeringen in het net zou moeten leiden tot een tariefverhoging. Hoewel BRUGEL echter het meest billijke tarief zal vaststellen om de duurzaamheid van de activiteit te verzekeren, blijft het voor de regering mogelijk om de uiteindelijke waterprijs, die een impact heeft op de gebruiker, te beïnvloeden door te beslissen (of niet) om financieel tussen te komen door middel van subsidies die rechtstreeks van de kosten zouden worden afgetrokken. BRUGEL wijst er hier op dat de regering dus invloed blijft uitoefenen op de vaststelling van de uiteindelijke tarieven, ook na de inwerkingtreding van de tariefmethodologie.



⁶ <https://www.BRUGEL.brussels/publication/document/notype/2018/nl/Akkoord-VIVAQUA-BRUGEL.pdf>
<https://www.BRUGEL.brussels/publication/document/notype/2018/nl/Akkoord-BMWB-BRUGEL.pdf>

Methodologische beginselen en aspecten⁷

We stellen hierna de voornaamste punten voor die tijdens de themaworkshops werden besproken en in de methodologieën werden opgenomen. Sommige van deze beginselen vloeien rechtstreeks voort uit de door de ordonnantie “water” opgelegde richtsnoeren:

A. Wat betreft de operatoren:

- Vaststelling van het model van regulering en van de duur van de reguleringsperiode.
- Definitie van de perimeter van de kosten die werkelijk moeten worden gedekt door de tarieven en categorisering in verschillende types activiteit (gereguleerd, niet gereguleerd, bijbehorend).
- Definitie van de verschillende kostencategorieën en installatie van de ijkpunten die het voor BRUGEL mogelijk maken bepaalde kosten af te wijzen die niet moeten worden gedekt door de watergebruikers.
- Integratie van een efficiëntiefactor voor bepaalde kosten en rekening houden met maximale eenheidskosten voor andere kosten.

- Definitie van een financieringsmarge die toelaat de duurzaamheid van het net te verzekeren met een langetermijnvisie inzake de financiering van de investeringen.
- Definitie van meerdere technisch-financiële indicatoren die op korte termijn zullen toelaten te beschikken over een monitoring van de sector en op lange termijn om stimulansen/sancties in te voeren.
- Invoering van een eventuele vergoeding van het kapitaal (billijke marge).

B. Wat betreft de watergebruikers:

Vooraf de tariefstructuur heeft een impact op de gebruikers. BRUGEL wenste deze tariefstructuur, die vanaf 2021 van toepassing zal zijn, te herzien:

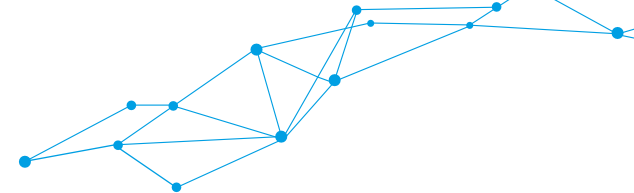
- De progressieve tarifiering ging van 4 naar 3 verbruiksschijven.
- Invoering van de mogelijkheid om een lineair tarief voor huishoudens te hebben dat verschilt van het lineair tarief voor niet-huishoudens.
- Afschaffing van de tenlasteneming van de gemeentelijke retributie door de tarieven.
- Invoering van een officieel kadaster om de facturatie mogelijk te maken.



⁷ <https://www.brugel.brussels/publication/document/notype/2020/nl/Tariefmethodologie-water-Algemene-beginselen.pdf>

⁸ De ordonnantie “water” bepaalt dat het progressief tarief enkel toepasselijk is voor gebruikers met een geïndividualiseerde meter.

3.3 Goedkeuring van de investeringsplannen van de operatoren door de regering



De ordonnantie “water” bepaalt dat de meerjareninvesteringsplannen (MIP) voor advies worden opgestuurd naar Leefmilieu Brussel (LB) tegen uiterlijk 30 september. LB brengt vervolgens, ter informatie, advies over de MIP uit bij BRUGEL en de regering met het oog op hun goedkeuring (of niet). Eens de plannen zijn goedgekeurd moeten de in dit document genoemde investeringen worden uitgevoerd door de operatoren en worden de kosten daarvan gedragen via de tarieven (of een gewestelijke subsidie). Om het tarief voor 2021 te bepalen houdt BRUGEL dus rekening met de goedgekeurde investeringsplannen voor de reguleringsperiode 2020-2025. BRUGEL controleert echter de goede aanwending van de middelen voor de uitvoering van de investeringen. Door de investeringsplannen goed te keuren na het advies van LB te hebben ontvangen, oefent de regering dus op rechtstreekse wijze invloed uit op de kwaliteit van de dienstverlening aan de watergebruikers en op de hoogte van de watertarieven.

Investeringsplannen 2019-2024

Eind januari 2019 heeft LB zijn advies betreffende de MIP 2019-2024 afgegeven aan de regering en aan BRUGEL. Na kennis te hebben genomen van dit advies,

verstuurd BRUGEL een brief naar mevrouw de minister Céline Fremault (destijds minister van Energie, Leefmilieu en Water) om de aandacht van de regering te vestigen op bepaalde punten die niet aan bod komen in het advies van LB of die BRUGEL op een andere wijze interpreteert.

Zo werd er in het advies geen rekening gehouden met de investeringen betreffende de productie buiten het BHG noch met de eventuele IT-investeringen. Deze kosten zullen (en worden momenteel ook) gedekt door de tarieven en zouden ook het voorwerp moeten zijn van de opportuniteitsanalyse. Bovendien zou het feit dat niet alle punten aan bod komen in de MIP aanleiding kunnen geven tot rechtsonzekerheid en vervolgens tot betwistingen op het niveau van de tarieven.

Daarnaast bestaat het risico dat de analyse van de reële kostprijs in functie van de milieu-impact, zoals uitgevoerd voor de MIP 2019-2024, zonder vragen te stellen bij de eenheidskosten van de investeringen, aanleiding geeft tot meerkosten op het vlak van de investeringen. In dezelfde brief verklaarde BRUGEL ook nog dat de MIP informatie moeten bevatten over de doelstellingen inzake kwaliteit van de dienstverlening door de operator teneinde de investeringsbehoefte te rechtvaardigen.

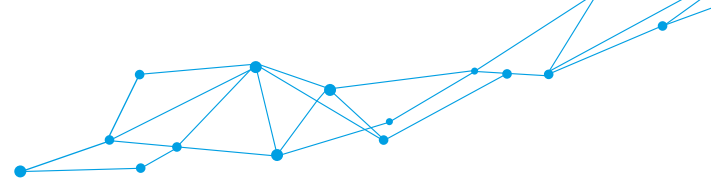
Investeringsplannen 2020-2025

In het najaar van 2019 kreeg BRUGEL, ter informatie, de ontwerpen van investeringsplan van de operatoren. Na een interne analyse te hebben gemaakt, stelt BRUGEL vast dat de structuur van de investeringsplannen 2020-2025 niet toelaat ondubbelzinnige verbanden te leggen tussen de te maken investeringen en hun doelstellingen zoals het beoogde niveau van kwaliteit van de dienstverlening. Het is van het grootste belang om deze verbanden op te helderen in de optiek van toezicht op de kostprijs van water en om de evolutie van de werking van de sector te kunnen volgen. Het zou dan ook passen een duidelijk onderscheid te maken tussen de verschillende soorten investeringsbehoeften, i.e. investeringen die voortvloeien uit een wettelijke verplichting (bv. waterbeheerplan), investeringen als gevolg van de verzoeken van derden en investeringen die nodig zijn voor een betere kwaliteit van de dienstverlening aan de gebruiker.

Het investeringsplan 2021-2026 zal de basis vormen voor de prognoses van investeringskosten die tijdens de eerste reguleringsperiode moeten worden gedekt. In dit kader zou BRUGEL ook de samenhang van bepaalde elementen van het MIP ten opzichte van het tariefvoorstel kunnen beoordelen.



3.4 Auditopdrachten betreffende de werking van de watersector



1^{ste} fase: prospectieve studie

BRUGEL is in 2018 gestart met een audit van de werking van de sector die betrekking heeft op alle elementen (infrastructuur, prestatie, rendement ...) betreffende de uitvoering van de opdrachten van openbare dienst van de operatoren; deze audit omvat twee fasen. In eerste instantie werd op 8 juni 2018 een prospectieve studie gelanceerd die de inzet en de uitdagingen van de watersector evenals de behoeften op het vlak van monitoring en rapportering analyseert. Deze studie identificeert ook de aspecten die, in een tweede fase, het voorwerp zullen moeten zijn van specifieke audits die in 2019 en 2020 moeten worden gevoerd. BRUGEL wenst de aandacht te vestigen op de goede samenwerking vanwege VIVAQUA, de BMWB en Leefmilieu Brussel, die de gevraagde informatie hebben verstrekt in het kader van deze studie en hun relevante opmerkingen hebben meegedeeld tijdens de vergaderingen van het stuurcomité van de studie.

De resultaten van de prospectieve studie werden tijdens de maand mei gepubliceerd op onze website⁹, maar hierna stellen we toch de belangrijke aandachtspunten voor wat betreft de werking van de sector die uit deze studie naar voren zijn gekomen.

Wijziging inzake governance in de watersector

Uit de prospectieve studie blijkt dat de operatoren voor zichzelf nieuwe strategische doelstellingen hebben vastgesteld tijdens de betrokken periode (mei 2018 – februari 2019). De BMWB heeft met de regering een nieuwe overeenkomst met doelstellingen gesloten voor de periode 2018-2022, terwijl VIVAQUA in april haar strategisch plan VIVANEXT heeft aangenomen dat betrekking heeft op de periode 2019-2024. De operatoren lijken de maat te hebben genomen van de belangen en uitdagingen voor de watersector en ontwikkelen nieuwe praktijken om erop te reageren, inzonderheid in het licht van de verwachtingen van de watergebruikers. Een gevolg daarvan is dat sommige vaststellingen die deze studie in 2018 heeft opgesteld, niet langer actueel zijn daar de operatoren er deels gevolg aan hebben gegeven. Hieruit blijkt ook hoe belangrijk het is om wijzigingen van de praktijken van de operatoren, die geleidelijk ingang krijgen, over meerdere jaren te observeren.

Kwaliteit van de dienstverlening door de wateroperatoren

De kwaliteit van de dienstverlening behelst de meting van het prestatieniveau van de diensten die de operatoren aan de gebruikers aanbieden ten opzichte van normen, standaarden of "best practices". De uiteindelijke kwaliteit van

de dienstverlening is het resultaat van vele activiteiten van de operatoren, vaak georganiseerd in dienstenketens met directe of indirecte gevolgen voor de gebruiker.

Uit deze studie blijkt dat VIVAQUA in het kader van haar nieuw strategisch plan een bepaald aantal vaststellingen van een gebrek aan doeltreffendheid of inefficiëntie heeft gedaan die een weerslag hebben op de kwaliteit van de dienstverlening en acties heeft ondernomen die geleidelijk worden geïmplementeerd om de toestand ten minste gedeeltelijk te verbeteren. De meeste acties hebben betrekking op de relatie met de klanten, terwijl de kwaliteit van de dienstverlening ook aspecten omvat zoals de continuïteit van de watervoorziening, de fysieke toegang tot de diensten, de werven, de uitvoeringstermijnen ...

Van haar kant is de BMWB, gelet op haar opdrachten van openbare dienst, verder verwijderd van de eindgebruiker; dit betekent echter niet dat ze ervan is vrijgesteld om na te denken over de kwaliteit van de aan de watergebruikers geleverde zuiveringsdiensten.

De prospectieve studie komt tot het besluit dat het noodzakelijk is een audit te voeren naar de kwaliteit van de diensten van de operatoren, ook wat betreft de aspecten die momenteel geen deel uitmaken van specifieke acties vanwege de operatoren.

9 <https://www.brugel.brussels/publication/document/studies/2019/nl/STUDIE-29-inzet-en-uitdagingen-watersector.pdf>

Beleid van de operatoren op het vlak van asset management (activabeheer)

De prospectieve studie heeft verschillende aandachtspunten geïdentificeerd die betrekking hebben op het drinkwaternet en het stedelijk afvalwaternet; we sommen hierna de belangrijkste aandachtspunten op:

- Het aanvoernet van drinkwater vereist een speciale aandacht en een intenser onderhoud ten opzichte van de controle en het onderhoud door VIVAQUA tijdens de afgelopen jaren.
- Het door VIVAQUA beheerde zuiveringsnet heeft geleden onder een aanzienlijk historisch gebrek aan investeringen en verkeert vandaag dan ook in slechte staat.
- Het net van de BMWB is recenter (jonger dan 30 jaar) maar zijn ouderdomsstaat was niet volledig gekend in 2018, wat nochtans primordiaal is om te bepalen welke vervangingen voorrang moeten krijgen.

Deze elementen doen vermoeden dat de operatoren nog geen voldoende maturiteitsniveau hebben bereikt op het vlak van asset management. Een specifieke audit moet daarvan de bevestiging brengen.

Monitoring van de sector

De studie heeft ook 92 nuttige indicatoren geselecteerd voor de monitoring van de watersector in het BHG, waarvan er 42 potentieel het voorwerp kunnen zijn van rapportering vanaf 2020.

2^{de} fase: specifieke audits

Op basis van de resultaten van de prospectieve studie werden er specifieke audits geselecteerd, de ene betreffende het beleid van asset management van de operatoren, de andere over de kwaliteit van de dienstverlening aan de watergebruikers. Beide audits zijn tegelijk van start gegaan in november 2019 en omvatten drie fasen:

- De huidige staat van de prestaties en de diensten van de wateroperatoren bepalen;
- Het verschil meten tussen deze praktijken of resultaten en die van een referentieniveau dat werd vastgesteld op basis van een norm of van best practices;
- Aanbevelingen formuleren om de praktijken te verbeteren en een ambitieuze maar haalbare doelstelling te bereiken op middellange termijn.

De resultaten van deze specifieke audits zullen worden gepubliceerd en zullen beschikbaar zijn vóór het einde van 2020.

Aan de hand van deze audits zou het voor BRUGEL mogelijk moeten zijn om de evolutie van de sector te volgen via relevante indicatoren met betrekking tot enerzijds het beleid van asset management en anderzijds de kwaliteit van de dienstverlening door de operatoren.





3.5 Uitwerking van de algemene voorwaarden en de technische voorschriften van VIVAQUA

Artikel 3, lid 2 van de ordonnantie “water” belast VIVAQUA met de opdracht een voorstel van algemene verkoopvoorwaarden op te stellen en ter goedkeuring over te leggen aan BRUGEL. Hoewel VIVAQUA het initiatief dient te nemen om het voorstel op te stellen, heeft BRUGEL proactief gehandeld door advies en ondersteuning te bieden aan VIVAQUA bij de opmaak van het voorstel. De uitwisselingen tussen BRUGEL en VIVAQUA tijdens de eerste helft van 2019 verliepen op constructieve wijze. De nadere regels voor aansluiting op het distributie- en rioleringsnet evenals de meetgegevens werden meer bepaald geanalyseerd ten opzichte van de beste praktijken en de door BRUGEL gevoerde studies¹⁰.

Op 18 september 2019 deelde VIVAQUA aan BRUGEL mee dat ze het werk van opmaak van de voorwaarden tijdelijk wenste te onderbreken omdat ze wenste over te gaan tot de implementatie van de SAP-software voor klantenbeheer alvorens de workshops weer voort te zetten. Daarop stuurde BRUGEL op 2 december 2019 een officiële brief naar VIVAQUA waarin ze aandrang op de noodzaak om beide werven te coördineren en de nadruk legde op het feit dat zij zich in het kader van de opmaak van de algemene voorwaarden niet gebonden voelde door de aanwezige of toekomstige functionaliteiten of mogelijkheden van de SAP-software. Indien BRUGEL dus vragen of suggesties zou hebben die inhouden dat er aanpassingen of wijzigingen moeten worden doorgevoerd in de SAP-software, dan zou VIVAQUA zich daarnaar moeten schikken.

BRUGEL is van mening dat de vertraging bij de goedkeuring van de algemene voorwaarden mogelijk niet gepast is omdat de huidige algemene voorwaarden niet meer voldoen aan de beste praktijken voor de bescherming van de

watergebruikers. Op het vlak van de facturatie bijvoorbeeld bevatten de huidige algemene voorwaarden geen of weinig maatregelen met betrekking tot:

- De inhoud van de factuur;
- De periodiciteit van de factuur en de rechten van de gebruikers betreffende de keuze van deze periodiciteit;
- De maatregelen inzake bijstand bij de betaling van de factuur door de gebruiker;
- De procedure van invordering van de facturen (herinnering, ingebrekestelling ...);
- De procedure van afsluiting van de meters;
- De invoering van een beperking van de administratieve invorderingskosten;
- Het bestaan van de klachtendienst bij VIVAQUA (en van de waterbemiddelingsdienst bij BRUGEL).

Gelet op de bovenstaande elementen zal BRUGEL bijdragen tot de voortgang van de werkzaamheden voor de opmaak van de algemene voorwaarden en de bijhorende technische voorschriften. Daarnaast heeft BRUGEL in 2019 een vergelijkende studie gemaakt van de huidige regels betreffende de raming van het verbruik en de rechtzetting van de meetgegevens ten opzichte van de regels die toepasselijk zijn in het Waals en het Vlaams Gewest of ook in steden in het buitenland (Amsterdam en Genève) en tot slot ook met de regels in de elektriciteits- en de gassector.

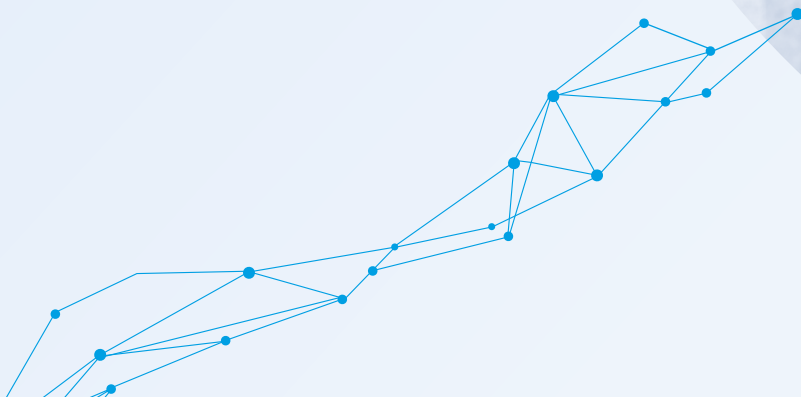
¹⁰ <https://www.brugel.brussels/publication/document/studies/2019/nl/STUDIE-30-vergelijking-algemene-voorwaarden-Water-2019.pdf>

3.6 Oprichting van de waterbemiddelingsdienst

De ordonnantie "water" belast BRUGEL met de opdracht om ten laatste tegen 1 januari 2020 een interne bemiddelingsdienst voor water op te richten die is bedoeld om verzoeken en klachten die een gebruiker indient tegen VIVAQUA of de BMWB te behandelen.

BRUGEL heeft een advies opgesteld waarin ze onderzoekt of het past om een geschillendienst op te richten ter vervanging van de waterbemiddelingsdienst. Dit advies werd voorgelegd aan openbare raadpleging, werd op 11 januari 2019 gepubliceerd op de website van BRUGEL en werd overgelegd aan de Brusselse regering. BRUGEL betreurt heel erg dat haar advies niet werd gevolgd.

In de loop van 2019 heeft BRUGEL bijgevolg de nodige acties ondernomen om de waterbemiddelingsdienst op te richten (op het vlak van IT en logistiek, interne acties enzovoort); tegelijk nam ze zich voor om haar advies in de loop van 2020 opnieuw te versturen naar de nieuw samengestelde regering.



3.7 Rekening houden met de kwetsbare gebruikers en de maatschappelijke werkelijkheid in de watersector

Om rekening te houden met de precare situatie waarin kwetsbare gebruikers verkeren en met de maatschappelijke realiteit, heeft de wetgever of VIVAQUA bepaalde maatregelen genomen die BRUGEL gunstig heeft onthaald. Sommige nuttige maatregelen konden tot hiertoe echter nog niet worden aangenomen.

Periodiciteit van de factuur en beheer van onbetaalde facturen

Om het voor de watergebruiker mogelijk te maken zijn waterbudget beter te beheren en het aantal onbetaalde facturen te verminderen, voerde de ordonnantie van 16 mei 2019 tot wijziging van sommige bepalingen van de ordonnantie “water” voor het huishouden dat daartoe een verzoek indient de mogelijkheid in om maandelijks een elektronische factuur te ontvangen (in plaats van een factuur op papier om de drie maanden) en stelde ze een termijn van 2 maanden vast (in plaats van 1 maand) om aan de OCMW’s de gelegenheid te bieden personen met onbetaalde waterfacturen te helpen alvorens de rechter kan beslissen om het water af te sluiten.

Invoering van een tarief voor waterverlies bij een lek (lektarief) door VIVAQUA

Sinds meerdere jaren kent VIVAQUA op verzoek van de gebruiker een lektarief toe zo die gebruiker slachtoffer is van een al dan niet verborgen lek van zijn private installatie. Er bestond echter geen enkele tekst die het bestaan van het lektarief bekrachtigde. De ordonnantie “water” verleent aan BRUGEL geen enkele bevoegdheid om vóór 31 december 2019 een lektarief goed te keuren. Op verzoek van VIVAQUA heeft BRUGEL echter advies en ondersteuning geboden wat betreft

de vaststelling van de nadere regels voor toepassing van het lektarief tijdens de overgangperiode.

Verlaging van de factuur voor de verenigingen die diensten verlenen aan daklozen

De raad van bestuur van VIVAQUA heeft beslist om hulp te bieden aan kwetsbare personen. Een charter tussen VIVAQUA en de verenigingen die actief zijn in de bijstand aan daklozen werd ondertekend in oktober 2019 en kent aan verenigingen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die aan daklozen diensten van hygiëne en/of huisvesting bieden, met gratis toegang tot douches en/of een wassalon, een verlaging van 50% toe op het totale bedrag van hun jaarlijkse waterfactuur. BRUGEL heeft kennis gekregen van deze maatregel en heeft van de gelegenheid gebruik gemaakt om te benadrukken dat, ook al keurt zij deze sociale maatregel goed, de financiële gevolgen van die verlaging niet mogen worden gedekt door het watertarief, voor zover deze bepaling geen rechtsgrond heeft, maar wel met de eigen middelen van VIVAQUA.

Geen bevoegdheid om sociale maatregelen te nemen

In de loop van 2019 wenste VIVAQUA dat BRUGEL de invoering van een sociaal tarief zou goedkeuren. BRUGEL is voorstander van de invoering van sociale maatregelen (sociaal tarief, statuut van beschermde klant, verbod om het water af te sluiten voor huishoudens ...). De invoering van dergelijke maatregelen vereist echter een wijziging van de ordonnantie “water” om meer bepaald vast te stellen wie de rechthebbenden zouden zijn en welke toegangsvoorwaarden daarvoor moeten

worden vastgesteld. BRUGEL heeft dus niet de minste bewegingsvrijheid om dit resultaat na te streven zo er geen wijzigingen worden aangebracht aan de ordonnantie “water”.

Afschaffing van de toepassingsvoorwaarde voor co-ouderschap

VIVAQUA hield bij de berekening van de waterfactuur rekening met de situatie van co-ouderschap van de gezinnen door de regeling op zodanige wijze aan te passen dat het gezin waar het (de) kind(eren) niet gedomicilieerd is (zijn), een solidaire en progressieve tarifiering kan genieten alsof het (de) kind(eren) ook in dit gezin was (waren) gedomicilieerd. Eind 2019 heeft VIVAQUA BRUGEL op de hoogte gebracht van haar voornemen om deze toepassingsvoorwaarde te beëindigen vanaf 1 januari 2020. BRUGEL wenst echter dat in het kader van het opstellen van de algemene verkoopvoorwaarden de mogelijkheid wordt onderzocht om deze opnieuw in te voeren.

Geen indexering van het Sociaal Waterfonds

De ordonnantie “water” noch het besluit van 28 februari 2008 van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering houdende het deel van de inkomsten afkomstig van de tarifiering van water voorbehouden voor maatschappelijke doeleinden voorziet in de indexering van het Sociaal Waterfonds dat tot doel heeft financiële hulp te bieden aan natuurlijke personen die moeilijkheden ondervinden om hun waterfactuur te betalen in het Brussels gewest. Daar er momenteel geen andere sociale maatregelen van financiële aard bestaan, betreurt BRUGEL dat er geen enkel mechanisme bestaat dat een kader biedt voor de evolutie en het beheer van dit fonds.



3.8 BRUGEL als lid van WAREG

WAREG (European Water Regulators) is een vereniging, nu erkend als een non-profit organisatie, bestaande uit waterregulators uit verschillende Europese landen. WAREG heeft tot doel het delen van kennis en goede regelgevingspraktijken in de watersector te bevorderen.

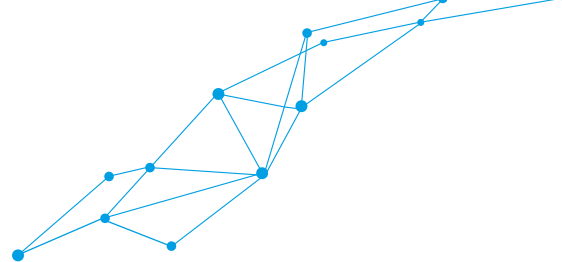
Deze uitwisselingen tussen de regelgevers verlopen enerzijds via thematische conferenties met als opmerkelijke gebeurtenis de eerste editie van het Europees Forum betreffende de regulering van de waterdiensten in december 2019 te Rome en anderzijds via de toezending van in te vullen enquêtes betreffende de situatie van de leden in het licht van bijzondere thema's zoals governance, investeringsbehoeften of de vaststelling van tarieven. Vervolgens worden deze enquêtes gepubliceerd. BRUGEL heeft deelgenomen aan deze enquêtes en bracht in

het kader daarvan verslag uit over de toestand van de watersector in het BHG.

In 2019 is BRUGEL een effectief lid geworden van de vzw WAREG. Het doel van BRUGEL bestaat erin met de leden van de WAREG van gedachten te wisselen over goede praktijken en daar inspiratie uit te halen om de praktijken in Brussel te verbeteren.

Bovendien werd overeengekomen dat één tot twee medewerkers van de WAREG vanaf 2020 zullen worden gedetacheerd naar de lokalen van BRUGEL. Op die manier kan de WAREG toenadering zoeken tot de Europese instellingen en een actievere rol gaan vervullen in de Europese watersector.

4 Conclusies en vooruitzichten



Net als in 2018 heeft BRUGEL zijn opdrachten uitgevoerd met de grootst mogelijke transparantie. Alle studies en adviezen die in dit thematisch verslag worden genoemd, zijn verschenen op haar website. Bovendien heeft BRUGEL als gedragslijn aangenomen om zoveel mogelijk te werken in overleg met de actoren van de watersector, i.e. zowel VIVAQUA, de BMWB, LB of de sociale spelers. Op die manier kan BRUGEL adviezen formuleren en beslissingen nemen die rekening houden met de bijzondere situaties van de watersector in het BHG.

Bovenal echter vervult BRUGEL haar opdrachten en neemt zij beslissingen met de bescherming van de belangen van de watergebruiker voor ogen, met inachtneming van het wettelijk kader. In 2019 heeft de reguleringscommissie meer bepaald het initiatief genomen om aan VIVAQUA advies en ondersteuning te bieden bij de opmaak van de algemene verkoopvoorwaarden; zij zal de nodige actie ondernemen om de samenwerking die tijdelijk werd opgeschort in 2020 opnieuw te lanceren.

De audit van de watersector, die een periode van meerdere jaren beslaat, heeft in 2019 tussentijdse resultaten opgeleverd waaruit blijkt dat het nodig is dieper in te gaan op specifieke thema's, i.e. het beleid inzake asset management van de operatoren en de kwaliteit van de dienstverlening aan de watergebruiker. In de loop van 2020 zullen beide specifieke audits de praktijken van de operatoren identificeren die voor verbetering in aanmerking komen in vergelijking met buitenlandse gevallen alsook welke acties BRUGEL dient te ondernemen in het kader van de opvolging daarvan.

Een van de hoofdopdrachten van BRUGEL in 2020 zal erin bestaan, via het onderzoek van het tariefvoorstel van de operatoren, om de watertarieven te beheersen

door de kosten te aanvaarden of af te wijzen. Alle ijkpunten voor deze oefening werden opgenomen in de tariefmethodologie die in 2019 werd uitgewerkt in overleg met de wateroperatoren. Deze methodologie zal in 2020 worden gepubliceerd en beoogt eveneens de bescherming van de belangen van de watergebruikers, inzonderheid door in de tarieven rekening te houden met de reële investeringsbehoeften om de kwaliteit van de diensten aan de watergebruikers te handhaven en te verbeteren.

Dit thematisch verslag heeft overigens gewezen op een historisch gebrek aan investeringen, of het nu gaat om het net voor drinkwatervoorziening of de riolering; dit zou zich kunnen vertalen in een aanzienlijke tariefstijging gedurende meerdere jaren om de achterstand in te halen. Het is inderdaad de nood aan renovatie van het zuiveringsnet die in 2019 een indexering van de watertarieven heeft gerechtvaardigd voor de component "zuivering".

BRUGEL onderstreept echter dat de regering de mogelijkheid geniet om de evolutie van de waterprijs voor alle of een deel van de gebruikers te matigen via de goedkeuring van de investeringsplannen, de toekenning van subsidies of door gerichte sociale maatregelen te nemen.

Wanneer de maatregelen van de regering echter een impact hebben op de waterprijs, wenst BRUGEL officieel door de regering te worden geraadpleegd, wat niet het geval was voor de subsidieaanvraag van VIVAQUA in 2019.

In dit thematisch verslag werd er ook nog op gewezen dat de reële kostprijs voor 2019 niet moet worden geanalyseerd. Behoudens een wijziging van de ordonnantie betreffende de

duur van de overgangperiode voorziet de ordonnantie "water" niet in de mogelijkheid voor de operatoren om een indexering van de tarieven in het jaar 2020 aan te vragen. Bovendien moet de ordonnantie ook worden gewijzigd om een sociaal tarief in de tariefmethodologie te kunnen opnemen.

Een wijziging van de termijnen voor de tariefmethodologie en de overgangperiode zal het mogelijk maken de hierboven genoemde aspecten op te nemen. Rekening houdend met de stadia van het raadplegingsproces en het grondige onderzoek van de tariefvoorstellen, zou dit echter betekenen dat de watergebruiker nog steeds ten minste een jaar moet wachten voordat hij de watertarieven kan laten berekenen volgens een robuuste methode die gericht is op de juiste prijs voor een optimale kwaliteit van de dienstverlening. Dit zou ook een grote impact hebben op het werkschema van BRUGEL in 2020.

Tot slot heeft BRUGEL een waterbemiddelingsdienst operationeel gemaakt, zoals gevraagd in de ordonnantie "water"; zij is echter van plan om aan de nieuw opgerichte regering, in de loop van het jaar 2020, te vragen om de waterbemiddelingsdienst om te vormen tot een dienst voor de behandeling van geschillen, in het belang van de watergebruiker en met inachtneming van de vereiste onafhankelijkheid van BRUGEL.

Net als in 2019 houdt BRUGEL zich dus ook in 2020 ter beschikking van de regering om advies te verlenen of bij te dragen tot de verbetering van de processen die worden beschreven in de ordonnantie "water" door toelichting te geven bij de eventuele gevolgen voor de tarieven en betreffende de beheersing van de kwaliteit van de dienstverlening aan de gebruikers.

5 Bijlage: Lijst van de publicaties

- November 2019, BRUGEL-BESLISSING-20191120-121, Beslissing betreffende het verzoek van VIVAQUA tot indexering van de tarieven voor het jaar 2020, 16 p., <https://www.brugel.brussels/publication/document/beslissingen/2019/nl/Beslissing-121-indexering-tarieven-water.pdf>
- September 2019, BRUGEL-VERSLAG-20190918-83, Verslag betreffende de vaststelling van de reële kostprijs van water in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voor het jaar 2018, 31 p., <https://www.brugel.brussels/publication/document/verslagen/2019/nl/VERSLAG-83-reele-kostprijs-water-2018.pdf>
- Juni 2019, BRUGEL-STUDIE-20190605-30, Studie betreffende de juridische analyse van de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de diensten verbonden met het watergebruik, 86 p., <https://www.brugel.brussels/publication/document/studies/2019/nl/STUDIE-30-vergelijking-algemene-voorwaarden-Water-2019.pdf>
- Mei 2019, BRUGEL-STUDIE-20190507-29, Studie betreffende de analyse van de inzet en de uitdagingen van de watersector in het Brussels Hoofdstedelijke Gewest, 131 p., <https://www.brugel.brussels/publication/document/studies/2019/nl/STUDIE-29-inzet-en-uitdagingen-watersector.pdf>
- 2019, BRUGEL, Tariefmethodologie “water” – Algemene beginselen, 11 p., <https://www.BRUGEL.brussels/publication/document/notype/2020/nl/Tariefmethodologie-water-Algemene-beginselen.pdf>
- December 2018, BRUGEL-BMWB, Akkoord betreffende de overlegprocedure voor de tariefmethodologie water voor de overgangperiode en de eerste regulatorische periode na 2021, 7 p., <https://www.brugel.brussels/publication/document/notype/2018/nl/akkoord-SBGE-BRUGEL.pdf>
- December 2018, BRUGEL-VIVAQUA, Akkoord betreffende de overlegprocedure voor de tariefmethodologie water voor de overgangperiode en de eerste regulatorische periode na 2021, 7 p., <https://www.brugel.brussels/publication/document/notype/2018/nl/Akkoord-Vivaqua-BRUGEL.pdf>

Verantwoordelijke uitgevers

T. Geogin - E. Mannès - BRUGEL, Kunstlaan 46 - 1000 Brussel.

Design en vormgeving

www.inextremis.be

Foto's

adobe.stock.com - BRUGEL

Ce cahier thématique est aussi disponible en français.

brugel ● ●

DE BRUSSELSE REGULATOR VOOR ENERGIE

Kunstlaan 46/14
1000 Brussel
info@brugel.brussels

www.brugel.brussels