

REGULERINGSKOMMISSIE VOOR ENERGIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

ADVIES op eigen initiatief (BRUGEL- ADVIES-20230718-370)

**Met betrekking tot de rapporten van de
distributienetbeheerder voor elektriciteit en gas voor het jaar
2022:**

- **inzake de kwaliteit van de dienstverlening;**
- **inzake het schadevergoedingsregime;**
- **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.

18/07/2023

Inhoudsopgave

1	Juridische grondslag en context.....	4
2	Kwaliteit van het beheer van de distributienetten voor elektriciteit en gas	6
2.1	Continuïteit van de bevoorrading op de netten.....	6
2.1.1	Stroomonderbrekingen voor de gebruikers van het elektriciteitsnet.....	7
2.1.2	Bevoorradingsonderbrekingen voor de gebruikers van het gasnet	9
2.1.3	Onderbrekingen van de openbare verlichting.....	10
2.2	Kwaliteit van de spanning op het elektriciteitsnet.....	12
2.3	Kwaliteit van de druk in het gasnet.....	13
2.4	Ontwikkeling van infrastructures voor de nieuwe diensten	13
2.4.1	Invoering van slimme meters en hun functionaliteiten.....	13
2.4.2	Omvorming van het elektriciteitsnet tot een slim net.....	14
2.4.3	Uitrol van de laadinfrastructuur voor elektrische voertuigen.....	14
3	Kwaliteit van de dienstverlening op de markt.....	15
3.1	Beheer van de meetgegevens.....	15
3.1.1	Fysieke meteropname	15
3.1.2	Termijn voor overdracht van de gegevens	16
3.1.3	Beheer van de 'green' gegevens.....	17
3.2	Beheer van de aanvragen uit de markt.....	18
3.2.1	Kwaliteit van de verwerking van de aanvragen van leveranciers.....	18
3.2.2	Kwaliteit van de flexibiliteits- en aggregatiediensten	23
3.2.3	Kwaliteit van de dienstverlening in verband met nieuwe toepassingen	24
4	Kwaliteit van de dienstverlening aan de DNG's	25
4.1	Beheer van klachten en schadevergoedingen.....	25
4.2	Naleving van de termijnen voor de voltooiing van de werkzaamheden.....	26
4.3	Naleving van de termijnen voor de certificering van de gedecentraliseerde productie-installaties	28
4.4	Kwaliteit van de dienstverlening van de noodleverancier.....	28
4.5	Kwaliteit van de communicatie met de netgebruikers	29
5	Conclusies.....	31

Lijst van de illustraties

Afbeelding 1: Evolutie van het aantal onderbrekingen per spanningsniveau	7
Afbeelding 2: Resultaten van de indicatoren van de kwaliteit van de continuïteit van de bevoorrading voor 2022-SAIFI/SAIDI	8
Afbeelding 3: Duur van de onderbrekingen in 2022 HS/LS	9
Afbeelding 4: Duur van de onderbrekingen in 2022 HS/LS	9
Afbeelding 5: Evolutie van de onbeschikbaarheidsindicatoren	10
Afbeelding 6: Evolutie van het aantal storingen OV tussen 2018 en 2022.....	11
Afbeelding 7: Aantal klachten met betrekking tot de kwaliteit van de geleverde spanning	12
Afbeelding 8: Evolutie van het aantal meldingen van problemen met de kwaliteit van de gasdistributie...	13
Afbeelding 9: Fysieke meteropname per metertype.....	16
Afbeelding 10: Percentage transmissies van gegevens binnen de voorziene tijd	17
Afbeelding 11: Aantal gemiddelde dagen voor correcties.....	17
Afbeelding 12: Reactiviteit van de DNB op de aanvragen van de leveranciers binnen de wettelijke termijnen	18
Afbeelding 13: Certificering van productie-installaties: Minimale, gemiddelde en maximale tijd (in dagen) voor de installatie van ontkoppelingsrelais voor prosumenten.	28

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 voorzien in de hierboven vermelde juridische grondslag, heeft SIBELGA de verschillende rapporten bezorgd waarin ze de kwaliteit van haar dienstverlening beschrijft, rekening houdend met de beschikbare indicatoren. BRUGEL heeft verschillende aanvullende elementen gevraagd om haar analyse te vervolledigen. Op basis van deze rapporten 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.

Daarnaast kunnen een aantal vaststellingen worden gedaan op basis van de adviezen die BRUGEL voor de vorige boekjaren heeft uitgebracht.

Eenzijds houdt het rapporteringsmodel dat in advies 20080821-64 wordt gedefinieerd, geen rekening met de nieuwe diensten die geïntegreerd zijn in de opdrachten van SIBELGA of die zich in de integratiefase bevinden, in het bijzonder met betrekking tot haar rol als marktfacilitator voor de flexibiliteitsmarkt. Elk jaar moet BRUGEL daarom heel wat aanvullende informatie verstrekken om haar advies te kunnen onderbouwen in overeenstemming met de realiteit van de opdrachten van SIBELGA.

Anderzijds heeft BRUGEL in 2020 een aanmoedigingsmechanisme ingevoerd op basis van een selectie van indicatoren waarop de kwaliteit van de dienstverlening onderworpen is aan een financiële stimulans. Er is dus ook nood aan harmonisatie na de invoering van prestatie-indicatoren die onderworpen zijn aan de incentiveregeling.

Om deze redenen heeft BRUGEL de aanpak van haar advies in die zin gewijzigd en zal zij in de loop van 2023, in overleg met SIBELGA, een nieuw rapporteringsmodel indienen dat vanaf 2024 van toepassing zal zijn voor de rapporten met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening, de schadevergoedingsregeling en de niet-discriminerende praktijken ten aanzien van de leveranciers voor het boekjaar 2023. Tot slot focust deze nieuwe aanpak op de kwaliteit van de dienstverlening van SIBELGA en wordt de lezer verwezen naar de andere adviezen van BRUGEL voor meer gedetailleerde informatie over de specifieke thema's.

2 Kwaliteit van het beheer van de distributienetten voor elektriciteit en gas

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 niet meer gewijzigd.

De typologie van het elektriciteitsnet en het gasnet werd respectievelijk voorgesteld in de investeringsplannen 2022-2026 van SIBELGA, waarvoor BRUGEL haar advies 20211029-333 voor elektriciteit³ en 20211029-332 voor gas⁴ heeft uitgebracht.

2.1 Continuïteit van de bevoorrading op de netten

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 gebruiken⁵, zijn:

- De frequentie van de onderbrekingen (SAIFI⁶): deze indicator geeft het aantal onderbrekingen weer waarmee een consument gemiddeld per jaar wordt geconfronteerd;
- De onbeschikbaarheid (SAIDI⁷): deze indicator geeft de tijd van onderbreking weer waarmee een consument gemiddeld per jaar wordt geconfronteerd;
- De herstelduur (CAIDI⁸): geeft de gemiddelde duur van de onderbrekingen weer.

Het aantal onderbrekingen dat door netgebruikers werd ervaren, geeft een idee van hoe vaak een onderbreking voor ongemak zorgde. Daarbij dient echter een onderscheid te worden gemaakt tussen onderbrekingen die door de netbeheerder zijn gepland als gevolg van veiligheidsmaatregelen voor het onderhoud van installaties en het net, en die op de website van SIBELGA worden aangekondigd⁹, en de ongeplande onderbrekingen die het gevolg zijn van toevallige oorzaken, nalatigheid of fouten van de DNB.

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

³<https://www.brugel.brussels/publication/document/adviezen/2021/nl/ADVIES-333-INVESTERINGSPLAN-ELEKTRICITEIT-SIBELGA-2022-2026.pdf>

⁴<https://www.brugel.brussels/publication/document/adviezen/2021/nl/ADVIES-332-INVESTERINGSPLAN-GAS-SIBELGA-2022-2026.pdf>

⁵ 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 reikt erop verder te kunnen samenwerken met SIBELGA om nieuwe indicatoren in te voeren die voldoende veelzeggend zijn voor de verbruiker. Die zullen bedoeld zijn om een betere illustratie en weergave van de bevoorradingkwaliteit van de netgebruikers te verzekeren.

⁶ System Average Interruption Duration Index

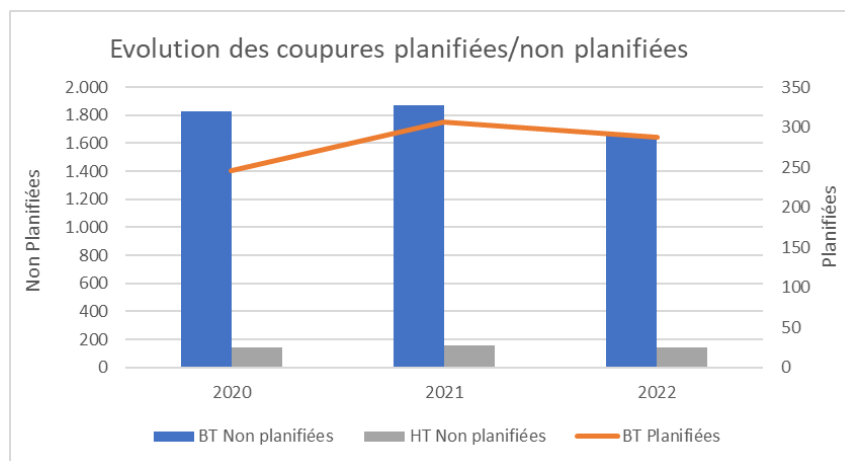
⁷ System Average Interruption Frequency Index

⁸ Customer Average Interruption Duration Index

⁹ https://www.sibelga.be/nl/storingen-werven/stroomonderbrekingen/geplande-onderbrekingen?_country=BE

2.1.1 Stroomonderbrekingen voor de gebruikers van het elektriciteitsnet

- Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen hoogspanning (HS) en laagspanning (LS). Voor de HS zijn er geen geplande onderbrekingen; de gebruikers krijgen altijd stroom bij een buitendienststelling.
- Zoals blijkt uit de afbeelding hieronder daalde het aantal ongeplande onderbrekingen in 2022 met bijna 12% in LS en HS en bedraagt het **gemiddelde 4,9 ongeplande onderbrekingen per dag**.



Afbeelding 1: Evolutie van het aantal onderbrekingen per spanningsniveau

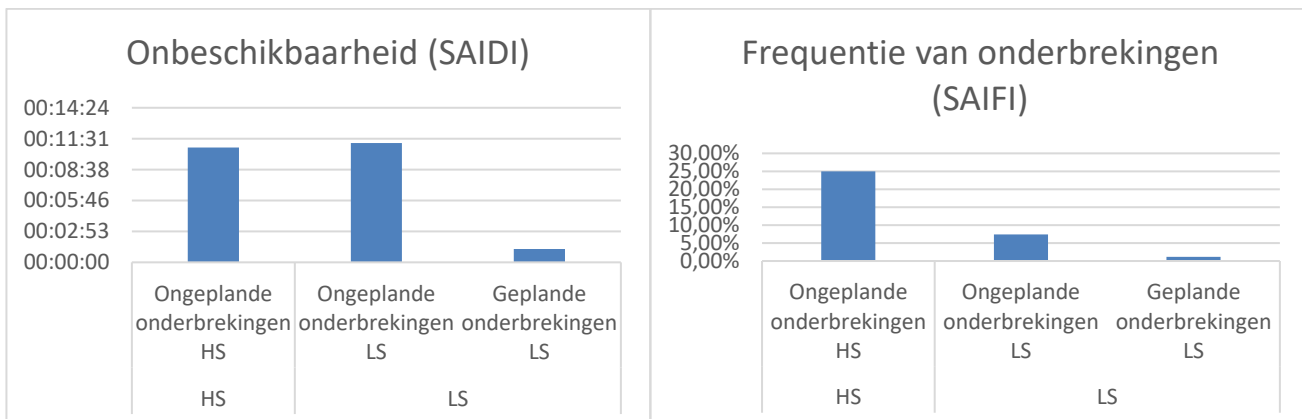
In LS toont het aantal onderbrekingen per oorzaak aan dat voor alle bronnen van storingen inspanningen werden geleverd¹⁰, behalve voor onderbrekingen wegens een externe oorzaak, waarvan het aantal met 24% steeg ten opzichte van 2021.

Oorzaak van onbeschikbaarheid LS	Evolutie 2021-2022
Defecten Kabels	-15%
Defecten Aansluitingen	-13%
Onbepaalde oorzaak	-11%
Defect Snijpunt	-31%
Gebrek aan vermogen	-53%
Leiding	-13%
Geplande onderbrekingen leiding	-7%
Externe oorzaak	24%

Tabel 1: Evolutie van het aantal onderbrekingen 2021-2022 per oorzaak

Dat kan worden verklaard door het investeringsbeleid dat SIBELGA de afgelopen jaren voert, en dan meer bepaald met betrekking tot de vervanging van verouderde kabels. Deze aanpak bleek een doeltreffende manier om het aantal incidenten die tot ongeplande onderbrekingen leiden, te verminderen. De

interpretatie van de volgende afbeeldingen kan dit ook aantonen, aangezien hieruit blijkt dat de totale frequentie van de onderbrekingen in 2022 is gedaald (7,41% ten opzichte van 9,65% in 2021 voor LS en 24,97% ten opzichte van 28,35% in 2021 voor HS), wat betekent dat het geschatte aantal klanten die worden getroffen door de onderbrekingen in vergelijking met het totale aantal klanten op het net in 2022 met 23% is gedaald in LS en met 12% in MS ten opzichte van het jaar voordien.



Afbeelding 2: Resultaten van de indicatoren van de kwaliteit van de continuïteit van de bevoorrading voor 2022-SAIFI/SAIDI

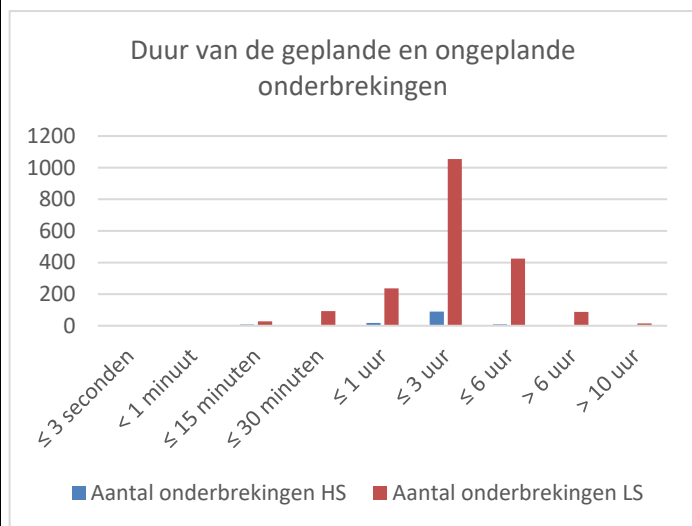
Met betrekking tot de onbeschikbaarheid behouden we dezelfde trend met voor HS 10:42 minuten geregistreerd in 2022, ten opzichte van 11 min 29 s in 2021, en voor LS 11 min 7 s ten opzichte van 12 min 34 s in 2021.

Een andere indicator van de kwaliteit van de continuïteit, de CAIDI - de gemiddelde duur van een ongeplande interventie voor een consument - bedraagt 42:51 minuten voor HS, terwijl die duur in 2021 1 h 46 min 03 s was. Voor LS is de duur relatief stabiel gebleven ten opzichte van 2021 met 2 h 29 min 54 s.

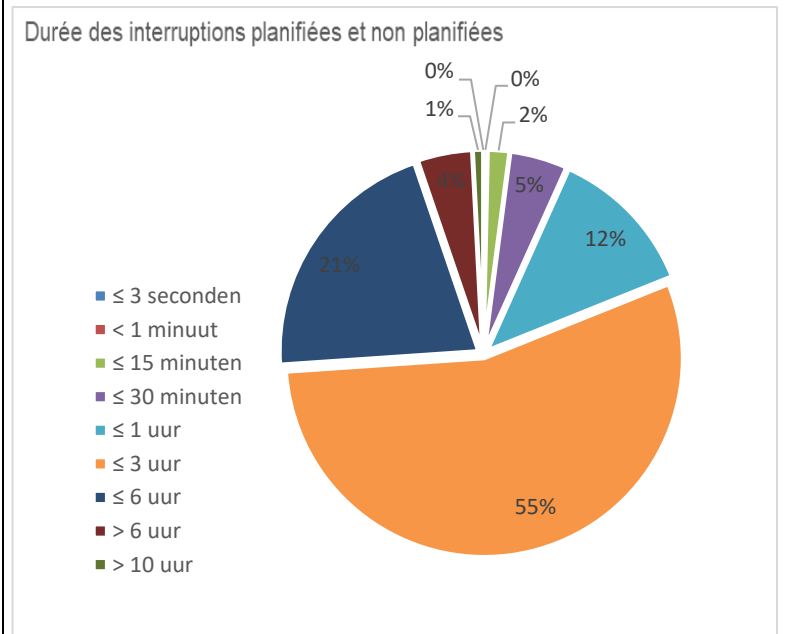
Zoals blijkt uit de afbeeldingen hieronder, hebben de teams van SIBELGA om een stroomonderbreking (zowel LS als MS) te herstellen, in 95,5% van de gevallen gemiddeld minder dan 6 u¹¹ nodig (tegenover 94,7% in 2021).

¹¹ De ongeplande onderbrekingen die na een duur van 6 uur als excessief worden beschouwd in die zin dat ze consumenten het recht kunnen geven op een schadevergoeding door de DNB. SIBELGA stelt zichzelf trouwens een interne doelstelling met betrekking tot het percentage van herstel van de bevoorrading van de verbruikers binnen 6 uur.

Afbeelding 3: Duur van de onderbrekingen in 2022 HS/LS



Afbeelding 4: Duur van de onderbrekingen in 2022 HS/LS



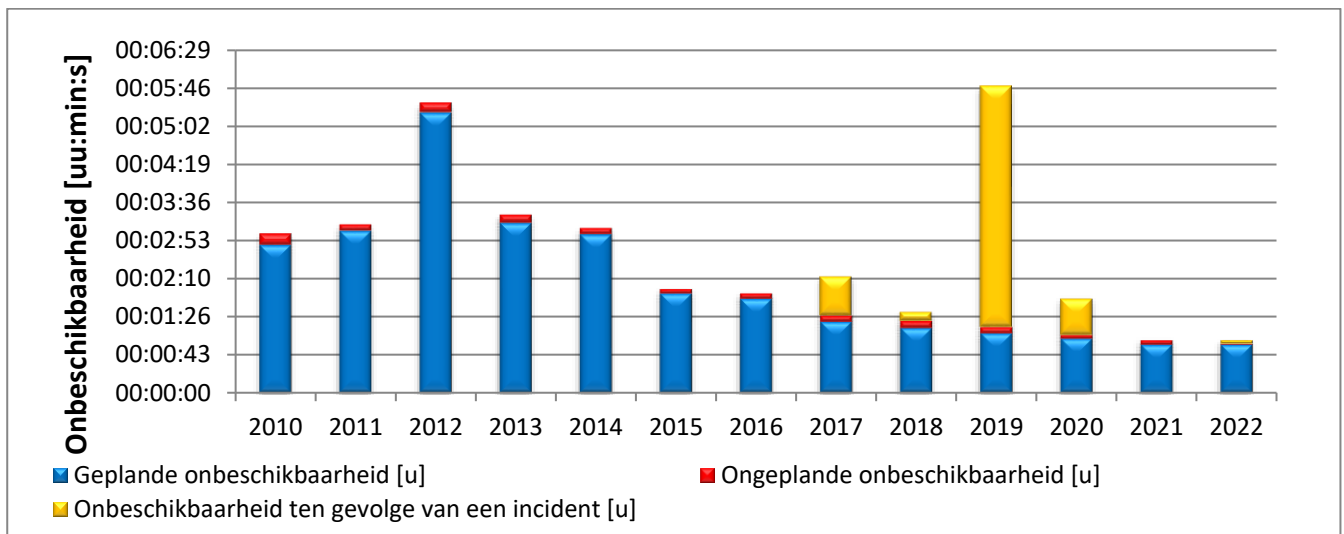
2.1.2 Bevoorradingsonderbrekingen voor de gebruikers van het gasnet

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 die 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 indicatoren van onbeschikbaarheid wordt weergegeven in de afbeelding hierna.



Afbeelding 5: Evolutie van de onbeschikbaarheidsindicatoren

Algemeen gesteld komen ongeplande onderbrekingen van het gas relatief zelden voor; onbeschikbaarheid van gas voor de consumenten in Brussel is vooral toe te schrijven aan geplande en vooraf aangekondigde werken of werken die in overleg met de eindklanten worden uitgevoerd.

De totale onbeschikbaarheid per klant en per jaar bedraagt dus gemiddeld ongeveer 1 minuut en 00 seconden¹² net als in 2021.

Deze resultaten tonen aan dat de gemiddelde onderbreking van een Brusselse DNG die aangesloten is op het gasnet zeer laag is en veel lager dan die van een DNG die aangesloten is op het elektriciteitsnet.

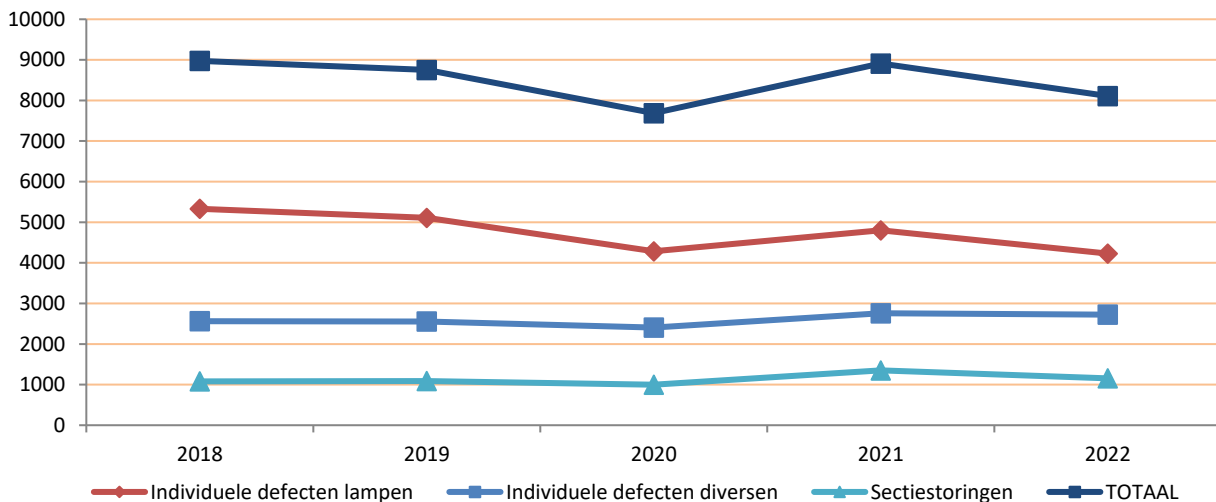
2.1.3 Onderbrekingen van de openbare verlichting

In 2022 daalde het totale aantal onderbrekingen voor het volledige verlichtingspark met 9% (8.109 tegenover 8.910 in 2021). Deze daling kan met name worden verklaard door de geleidelijke overschakeling op ledtechnologie en door het relatief zachte weer tijdens de winterperiode, dat minder impact had op de openbare verlichting.

Het percentage defecten dat binnen de voorziene tijd werd hersteld, is ook met bijna 10% verbeterd voor defecten aan individuele lampen (93,7% in 2022) en is status quo gebleven voor andere soorten defecten, met een percentage van bijna 97% van de defecten die binnen de voorziene tijd werden hersteld.

BRUGEL benadrukt dat deze indicator alleen onvoldoende is om de servicekwaliteit van de OV-activiteit weer te geven en zal SIBELGA vragen om indicatoren over de frequentie en de gemiddelde duur van de onderbrekingen van het OV-park zodra deze beschikbaar zijn (wanneer het volledige park van de openbare verlichting op afstand wordt gecontroleerd, wat het doel is voor 2030).

¹² 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.



Afbeelding 6: Evolutie van het aantal storingen OV tussen 2018 en 2022

Opmerking over de kwaliteit van de meetgegevens van de OV

Ter herinnering: het energieverbruik van de verlichtingstoestellen wordt niet gemeten, maar geschat door het aantal bedrijfsuren te vermenigvuldigen met de vermogensniveaus die door SYNERGRID (Federatie van elektriciteits- en gasnetwerkbeheerders in België) voor elk type lamp vooraf zijn vastgelegd. Met de overgang naar op afstand bediende leds zal het energieverbruik worden gemeten en niet meer berekend.

Overigens vermeldde SIBELGA in haar verslag ODV 2022 in het hoofdstuk over de openbare verlichting het volgende: "Merk op dat de opname van het gemeten verbruik voor op afstand bediende verlichtingstoestellen moest worden uitgesteld wegens technische problemen met de gegevensoverdracht. Dit punt moet in 2023 opnieuw worden bekeken, zodat het verbruik zo nauwkeurig mogelijk in rekening kan worden gebracht."

Voor de communicatie tussen de verlichtingstoestellen en het centrale systeem worden immers 3 types Luminer Controllers (van 3 verschillende leveranciers: ITRON/FLASHNET/SCHREDER) gebruikt. Die communicatie is gebaseerd op de 3G-4G-technologieën of op het Mesh-netwerk (dedicated netwerken). De technische problemen die zich in 2022 bij de gegevensoverdracht voordeden, waren voornamelijk te wijten aan onderbrekingen in de 3G-communicatiekanalen, die leidden tot onderbrekingen in de gegevensfeedback (onvolledige database) en die verhinderden dat het overeenkomstige energieverbruik correct werd verwerkt. Intussen zijn er aanpassingen gedaan aan de logica die wordt gebruikt om de verbruiksdatabase te verwerken, en momenteel worden aanpassingen aan het programma getest.

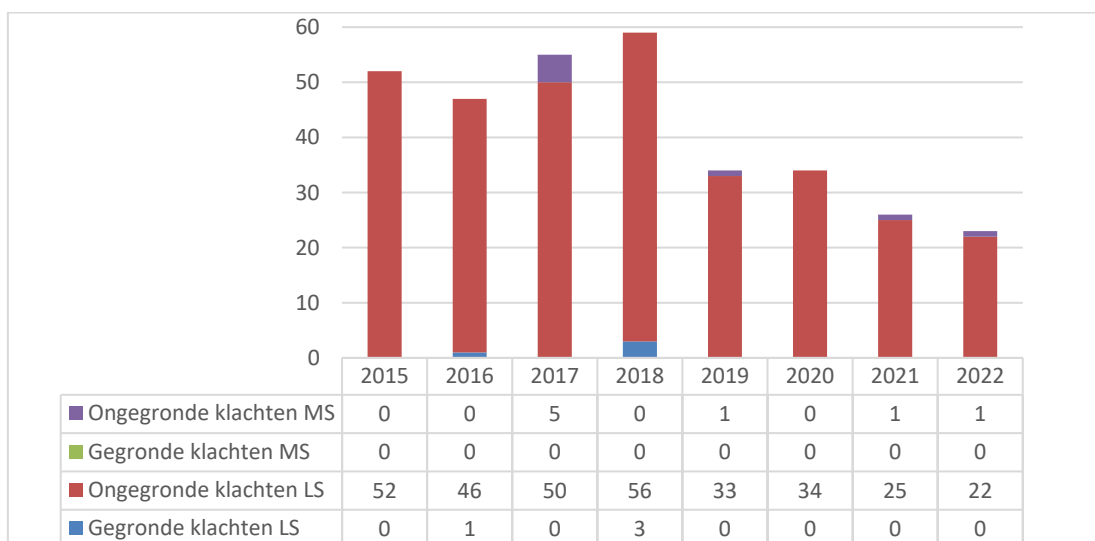
Ter informatie: de beschikbaarheidspercentages van de 3 types communicatienetwerken per type Luminer Controller zijn 99,65%, 98% en 95% (veroorzaakt door 2 incidenten met een communicatieonderbreking (1 in augustus en 1 in september) voor een totaal van 7 dagen downtime op alle 2.191 op afstand bediende verlichtingstoestellen).

2.2 Kwaliteit van de spanning op het elektriciteitsnet

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 er geen metingen in real time en op alle punten van het netwerk van de golfvorm van de geleverde spanning beschikbaar zijn, is de beoordeling van deze kwaliteit beperkt tot het aantal klachten ontvangen van gebruikers die op de MS- en de LS-netten zijn aangesloten. Bij de behandeling van deze klachten wordt de overeenstemming van de kwaliteit van de spanning met de geldende norm EN 50160 toch getest via een recorder van het type QWave die op het aansluitingspunt wordt geplaatst van de gebruiker die de klacht heeft ingediend. 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 afbeelding:



Afbeelding 7: Aantal klachten met betrekking tot de kwaliteit van de geleverde spanning

De verhouding tussen het aantal ontvangen klachten en het aantal Brusselse DNG's is uiterst laag en het aantal gegronde klachten is de laatste 4 jaar nul. Zoals eerder al werd vermeld, zou BRUGEL willen dat wordt nagedacht over andere criteria¹³ voor de analyse van de kwaliteit van de spanning, aangezien het aantal ontvangen klachten als enige indicator niet als betrouwbaar kan worden beschouwd.

¹³ De gegevens van de meettoestellen die SIBELGA in netcabines installeert om het LS-net te controleren, zouden globaal kunnen worden gebruikt in het kader van de beoordeling van de distributiekwaliteit.

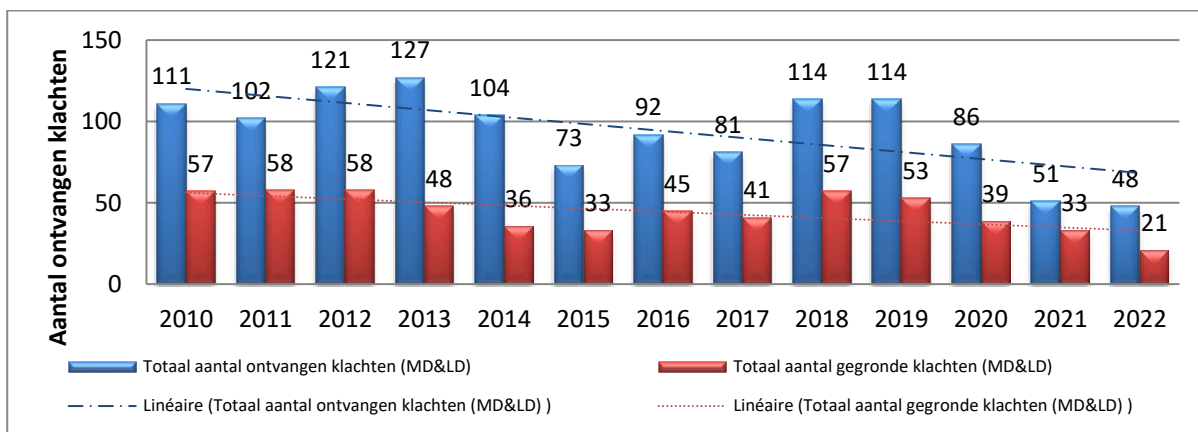
2.3 Kwaliteit van de druk in het gasnet

SIBELGA controleert de kwaliteit van haar 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 2022 ontving SIBELGA 48 oproepen van klanten die drukproblemen op het net meldden, waarvan 44% volgens SIBELGA gerechtvaardigd was. Net zoals bij de beoordeling van de kwaliteit van de elektriciteitsdistributie, blijkt de verhouding tussen het aantal meldingen dat SIBELGA ontvangt over de kwaliteit van de gasdistributie en het aantal DNG's bijzonder laag te liggen.

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



Afbeelding 8: Evolutie van het aantal meldingen van problemen met de kwaliteit van de gasdistributie

2.4 Ontwikkeling van infrastructuur voor de nieuwe diensten

2.4.1 Invoering van slimme meters en hun functionaliteiten

De Elektriciteitsordonnantie biedt een kader (hoofdstuk IV *quater*) voor de invoering van slimme meters in het BHG, waarbij de DNB systematisch slimme meters installeert in 11 verschillende gevallen. Deze omvatten gevallen waarin de DNG een elektrisch voertuig, gedecentraliseerde productie of een opslagfaciliteit heeft. 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 ontplooiing van nieuwe diensten gekoppeld aan deze nieuwe meters aan te moedigen. BRUGEL wil de distributienetbeheerder aanmoedigen om de installatietermijnen voor deze nieuwe meters te optimaliseren in het kader van de implementatie van een nieuwe tariefmethodologie.

In 2022 heeft SIBELGA in totaal 11.566 slimme meters geïnstalleerd, wat het aantal slimme meters in Brussel op 47.882 brengt, waarvan er 219 communiceren met de DNB. Deze slimme meters werden geïnstalleerd bij DNG's die deelnemen aan een van de modellen voor energiedeling.

In zijn elektriciteitsontwikkelingsplan voor 2023-2027 heeft SIBELGA de volumes meters meegedeeld die de komende 5 jaar zullen moeten worden geïnstalleerd. De DNB plant drie verschillende periodes voor de installatie van slimme meters. Een eerste overgangperiode van één jaar (2023) wordt voornamelijk gekenmerkt door de voortzetting van het huidige beleid (plaatsing voor nieuwe aansluitingen, grote renovaties, prosumenten en laadpalen) en de omvorming van het 230V-net naar 400V. De tweede overgangperiode zou twee jaar duren (2024 en 2025), met de geleidelijke activering van de nieuwe plaatsingsgevallen die door de ordonnantie worden aangegeven en de vervanging van 23.000 slimme meters van de eerste generatie. Na deze twee overgangperiodes verwacht SIBELGA een continue plaatsing van meer dan 60.000 slimme meters per jaar.

In haar advies over het bovenvermelde ontwikkelingsplan stelde BRUGEL een gebrek aan ambitie vast in de door SIBELGA voorgestelde strategie en heeft ze daarom de DNB gevraagd om de voorgestelde overgangperiode met een jaar te verkorten en een aangepast plan voor te stellen dat compatibel is met de vereisten van de energietransitie. Tijdens de Ministerraad van 15 december 2022 keurde de regering het PPD gedeeltelijk goed, op voorwaarde dat de schema's en middelen voor de uitrol van de slimme meters en hun functionaliteiten werden geoptimaliseerd, zodat de overgangperiode in het uitrolschema werd beperkt.

2.4.2 Omvorming van het elektriciteitsnet tot een slim net

De omvorming van het huidige net naar een slim net brengt een aanzienlijk aantal nieuwe uitdagingen met zich voor SIBELGA. Die uitdagingen zullen de vorm aannemen van projecten voor de ontwikkeling van fysieke infrastructuurnetwerken, evenals een overwicht aan IT-projecten die essentieel zijn voor de ontwikkeling van functionaliteiten met betrekking tot de exploitatie en interfaces met de markt. Die conceptuele visie van de Smartgrid, die door BRUGEL en SIBELGA worden gedeeld, heeft betrekking op 3 lagen: *Distributie*, *Operaties* en *Data*.

Om de besprekingen over dit onderwerp op gang te brengen, werden twee bijeenkomsten gehouden tussen SIBELGA en BRUGEL, in november 2022 en in mei 2023, waarbij SIBELGA voornamelijk een overzicht en een eerste definitie van het Smartgrid-ontwerp presenteerde. Die eerste gedachtewisselingen boden de gelegenheid om de verschillen in richting te identificeren en de verwachtingen van BRUGEL te verduidelijken. Er zijn nog meer vergaderingen gepland voor juni, oktober en december 2023, met als doel de besprekingen voort te zetten, de doelstellingen op elkaar af te stemmen en een stappenplan op te stellen dat voor openbare raadpleging zal worden voorgelegd. Bovendien is BRUGEL in het kader van de voorbereiding van de nieuwe tariefmethodologie van plan om een incentivemechanisme in te voeren voor de realisatie van dit stappenplan.

2.4.3 Uitrol van de laadinfrastructuur voor elektrische voertuigen

De sturing van de offerteaanvragen door SIBELGA in het kader van de concessies voor de ontwikkeling van een laadinfrastructuur voor elektrische voertuigen op de openbare weg ('ChargyClick') wordt voortgezet en levert resultaten op met de gunning van de concessies voor 2022 en 2023. Het lijkt er evenwel op dat de voorwaarden van de opdrachten te beperkend zijn voor bepaalde grote spelers, wat

heeft geleid tot een zorgwekkende concentratie voor de opdracht voor 2023, met slechts twee inschrijvingen op vier aanvankelijk geïnteresseerde kandidaten, van wie er één moest worden uitgesloten omdat hij niet voldeed aan de voorwaarden van het bijzonder bestek.

Voor de concessie voor 2024 heeft SIBELGA een informatiedocument en een lijst met vragen opgesteld voor potentiële kandidaten die interesse hebben getoond om deel te nemen aan de offerteaanvraag. De antwoorden op deze vragen, die onder andere met BRUGEL zullen worden gedeeld binnen het Begeleidingscomité van Electrify.Brussels, zullen een belangrijke bron van informatie van de opdracht vormen en het mogelijk maken om, indien nodig, bepaalde elementen van het BB aan te passen of zelfs te heroriënteren om een bredere deelname van de kandidaten mogelijk te maken.

Anderzijds wordt een sterke groei genoteerd bij de ontwikkeling van privélaadpalen, waardoor specifieke vereisten zullen moeten worden ingevoerd naar aanleiding van de inwerkingtreding van de volgende herziening van de technische voorschriften, die begin 2024 wordt verwacht.

3 Kwaliteit van de dienstverlening op de markt

3.1 Beheer van de meetgegevens

In het kader van de implementatie van de tariefmethodologie 2020-2024 voert SIBELGA elk jaar de resultaten in van de KPI's met betrekking tot het incentiveprijsmechanisme over de kwaliteit van de dienstverlening. De KPI's over de kwaliteit van het beheer van de meetgegevens maken deel uit van de KPI's die door BRUGEL zijn goedgekeurd en op 01/01/2020 in werking zijn getreden. De kwaliteit van het beheer van de meetgegevens door de distributienetbeheerder wordt gemeten door de KPI's met betrekking tot de meteropname, de validering en de transmissie van deze gegevens naar de markt. Het komt er dus op aan dat de prestaties worden gemeten op het vlak van opnamepercentages, rectificatiepercentages en de reactiviteit van de DNB bij het doorsturen van deze gegevens naar de markt.

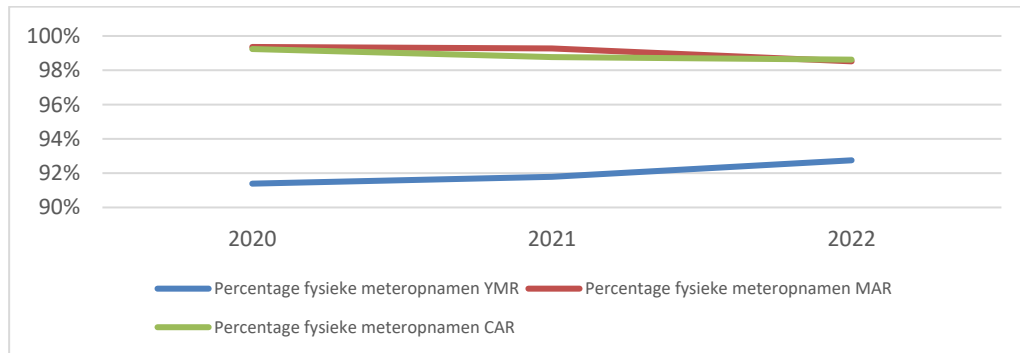
De indicatoren worden voor elk type meter gemeten: conventionele (YMR), MAR (Monthly Automated Reading), CAR (Continuous Automated Reading) en communicerende slimme meters.

3.1.1 Fysieke meteropname

De kwaliteit van de meegedeelde meterstanden wordt verbeterd met een periodieke fysieke meteropname die elk jaar door de DNB wordt uitgevoerd of door de klant wordt meegedeeld via een applicatie in plaats van een geschatte meterstand.

De volledigheid wordt gemeten met de fysieke meteropname en het achtereenvolgende geschatte meterstanden.

Het YMR-opnamepercentage is beter dan dat van 2021, wat toe te schrijven is aan de inspanningen die zijn geleverd om de opname van YMR-meters te verbeteren (92,75% in 2022 vergeleken met 91,79% in 2021). Het MAR-opnamepercentage daarentegen wordt beïnvloed door een lager meldingspercentage tijdens de zomermaanden.



Afbeelding 9: Fysieke meteropname per metertype

Overigens is het percentage opeenvolgende geschatte meteropnamewaarden (niet fysiek opgenomen of doorgegeven door de DNG gedurende meer dan twee jaarperiodes) voor conventionele meters de afgelopen drie jaar gestegen.

2020	2021	2022
0,30%	0,34%	0,39%

Tabel 2: Evolutie van het percentage opeenvolgende geschatte meterstanden

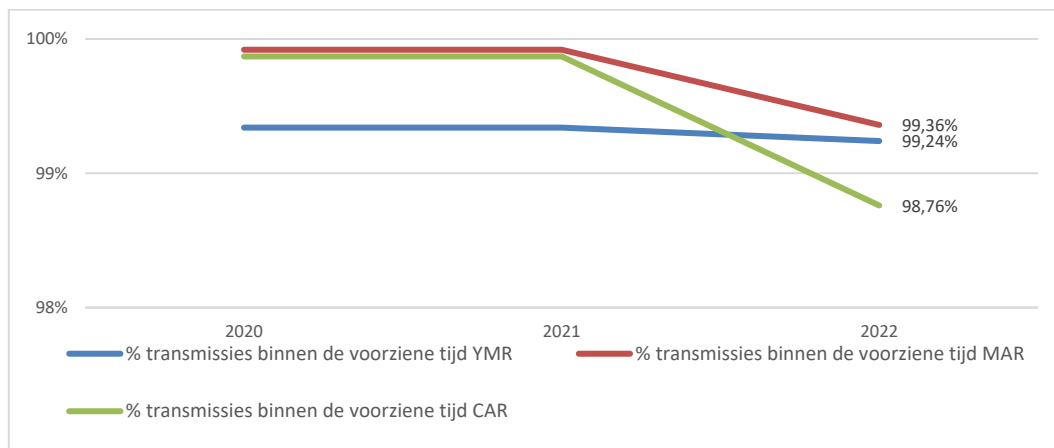
Nu de beperkingen met betrekking tot de verplaatsingen ten gevolge van de gezondheids crisis zijn opgeheven, zou dit percentage de komende jaren moeten dalen.

3.1.2 Termijn voor overdracht van de gegevens

Twee andere indicatoren op basis waarvan de kwaliteit van het beheer van de metingen kan worden beoordeeld, maar hier op het niveau van **de reactiviteit** van SIBELGA, zijn het percentage tijdig bezorgde metergegevens overeenkomstig het geldende regelgevingskader en de gemiddelde termijn voor de verwerking van de correcties, die respectievelijk in de afbeeldingen 10 en 11 worden weergegeven. Over het algemeen zijn de resultaten voor 2022 minder goed dan voor 2021 doordat 2022, en dan vooral het begin van het jaar, werd beïnvloed door de opstarten van het nieuwe CMS ¹⁴en de MIG6 ¹⁵voor alle metertypes.

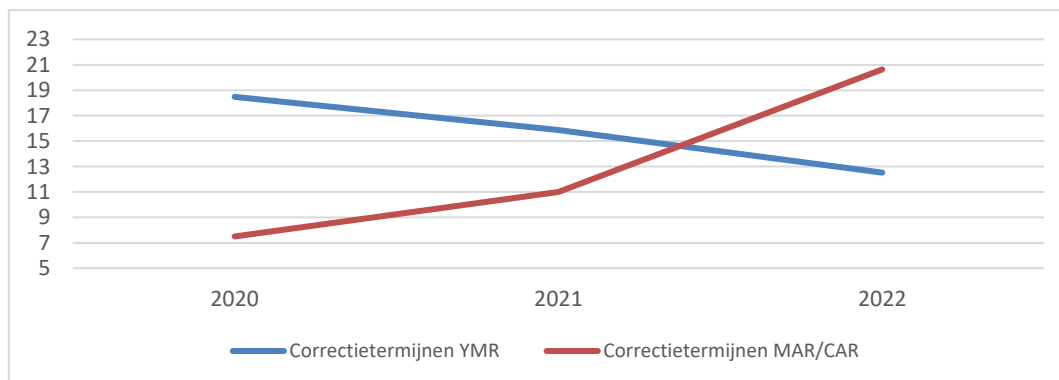
¹⁴ Central Market System

¹⁵ Manual Implementation Guide



Afbeelding 10: Percentage transmissies van gegevens binnen de voorziene tijd

De daling van het resultaat voor het % van de transmissies van de CAR-gegevens en de correctietermijnen (zie afbeelding 11) kan ook worden verklaard door het feit dat het CMS in oktober 2022 enkele dagen niet operationeel was. Als we deze onbeschikbaarheid buiten beschouwing laten, bedraagt het resultaat 99,25% voor de transmissie van de CAR-gegevens



Afbeelding 11: Aantal gemiddelde dagen voor correcties

3.1.3 Beheer van de 'green' gegevens

SIBELGA is verantwoordelijk voor de verificatie van de meterstanden van de installaties voor de productie van groene elektriciteit en voor de verzending van deze gegevens naar BRUGEL voor de berekening en de toekenning van groenestroomcertificaten.

De gevalideerde productiegegevens moeten naar BRUGEL worden gestuurd binnen de termijnen die in de overeenkomst zijn afgesproken.

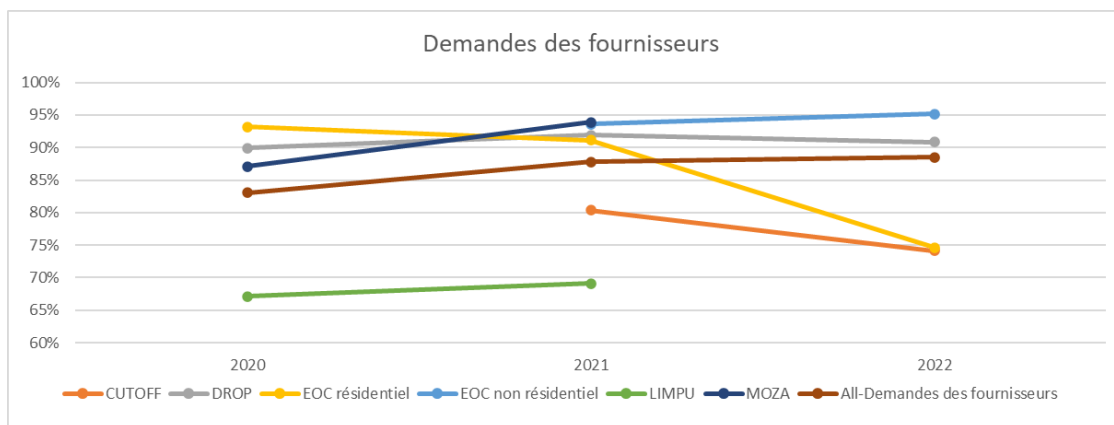
In haar volgende rapporteringsschema met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening aan de markt, zal aan SIBELGA worden gevraagd om de transmissiepercentages van de meterstanden binnen de termijnen voor de productie-installaties van groene elektriciteit te rapporteren, evenals alle andere relevante indicatoren die moeten worden gedefinieerd.

3.2 Beheer van de aanvragen uit de markt

3.2.1 Kwaliteit van de verwerking van de aanvragen van leveranciers

3.2.1.1 Reactiviteit van de DNB op verzoeken van de leveranciers

De kwaliteit van het beheer van de aanvragen uit de markt (gedaan via het nieuwe CMS sinds november 2021) wordt gemeten aan de hand van de reactiviteit van SIBELGA bij het uitvoeren van deze werkzaamheden in overeenstemming met de wettelijke termijnen (aangegeven in het technisch reglement/MIG) of de door BRUGEL vastgelegde termijnen. Net zoals het beheer van de meetactiviteit vermeld in punt 4.1 hierboven, is het reactievermogen van de DNB op de aanvragen van de leveranciers binnen de wettelijke termijnen een van de prestatie-indicatoren die zijn opgenomen in de lijst van de KPI's die onderworpen zijn aan de incentiveregeling voor de tariefperiode 2020-2024. De meegedeelde resultaten worden getoond voor elke sub-KPI die betrekking heeft op een marktproces dat werk vereist bij de DNB (vermogensbegrenzer (LIMPU), Move in/out (DROP), Moza, vrederechter/professionele cut-off (Cutoff), End of Contract (EOC)).



Afbeelding 12: Reactiviteit van de DNB op de aanvragen van de leveranciers binnen de wettelijke termijnen

De resultaten laten lage succespercentages zien voor Cut-Offs en Residential EoC's, werkzaamheden die rechtstreeks werden beïnvloed door de go-live van de MIG6 op de markt. Maandenlang vroegen de energieleveranciers aan SIBELGA om het aantal afsluitingen op het terrein te beperken om te vermijden dat klanten ten onrechte zouden worden afgesloten, aangezien de actualisering van het toegangsregister vertragingen en/of fouten vertoonde (zie punt hieronder over ATRIAS). Daardoor heeft SIBELGA een resultaat met een malus geboekt, voornamelijk wegens storingen in het nieuwe platform DSO CMS/Backend. BRUGEL zal haar beslissing over de resultaten van deze KPI's nemen tijdens de ex-post tariefcontrole voor het jaar 2022.

3.2.1.1 Maatregelen van de DNB om de uitsluiting van discriminerende praktijken tegen leveranciers te garanderen

Op 21 april 2023 bezorgde SIBELGA aan BRUGEL het verslag over 2022¹⁶ met betrekking tot het verbintenisprogramma, dat de maatregelen bevat die waren getroffen om de uitsluiting van discriminerende praktijken tegen leveranciers te garanderen.

Tevredenheidsonderzoek

¹⁶ Dit verslag maakte overigens deel uit van het verslag van SIBELGA over de uitvoering van zijn openbare dienstopdrachten.

In december 2022 voerde SIBELGA een tevredenheidsenquête uit bij de commerciële energieleveranciers om hun tevredenheid over de door de distributienetbeheerder aangeboden diensten te meten. Deze enquête biedt een zicht op de tevredenheid van de leveranciers over de behandeling van hun aanvragen bij de DNB.

In deze enquête werden twee indicatoren gemeten:

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

De resultaten voor 2022 tonen een C-SAT van 67,1% (-14% ten opzichte van 2021) en een CES van 74,4% (-2,5% ten opzichte van 2021). De daling van deze indicatoren is voornamelijk toe te schrijven aan de fase na de go live van de MIG6, waarbij het toenemende aantal technische moeilijkheden die werden ondervonden, leidde tot een groter aantal en complexere interacties tussen de marktspelers. Bovendien leidde de beslissing van verschillende leveranciers om zich uit de markt terug te trekken, tot een grotere complexiteit van de contacten in een crisiscontext die nauwelijks bevorderlijk was voor de efficiënte werking van de markt.

Zoals al werd gespecificeerd in de drie vorige verslagen van BRUGEL, moet de jaarlijkse tevredenheidsenquête die sinds 2010 door SIBELGA wordt georganiseerd - volgens BRUGEL - worden verbeterd, met name wat de geanalyseerde indicatoren betreft, zodat ook rekening kan worden gehouden met de nieuwe diensten die werden ingevoerd als gevolg van de marktontwikkelingen en hun werking in de MIG 6. Net zoals de commerciële leveranciers zal BRUGEL moeten worden geraadpleegd over dit nieuwe model.

Communicatie met de leveranciers

- Informatievergaderingen

In 2022 werden één enkele plenaire vergadering en verschillende bilaterale vergaderingen georganiseerd¹⁷.

SIBELGA heeft BRUGEL de gevraagde informatie verstrekt voor elke gehouden vergadering.

- Aan de leveranciers gegeven opleidingen

In 2022 werden geen opleidingssessies aangevraagd of georganiseerd.

- Circulaire mailings

SIBELGA heeft BRUGEL op de hoogte gebracht van de inhoud van de circulaire mailings, die gelijktijdig naar alle leveranciers op een transparante en niet-discriminerende manier worden verstuurd, met als doel hen te informeren over eventuele organisatorische of procedurele wijzigingen en nuttige informatie.

In 2022 was het aantal circulaire's, net als in 2020 en 2021, zeer hoog en hadden ze voornamelijk betrekking op de verschillende tarieven die van kracht zijn voor 2022, de opzegging van toegangscontracten door in gebreke blijvende leveranciers, de conversie van L/H-gas en informatie over de MIG6-scenario's.

¹⁷ Op vraag van een leverancier of van SIBELGA kunnen bilaterale vergaderingen worden gehouden tussen de DNB en een commerciële speler. 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.

- Over leveranciers in gebreke

De energiecrisis die in het laatste kwartaal van 2021 begon en in de loop van 2022 verergerde als gevolg van de oorlog in Oekraïne, heeft schade toegebracht aan commerciële leveranciers. Sommige leveranciers die hun facturen voor de nettarieven (elektriciteit en gas) niet hadden betaald, brachten SIBELGA op de hoogte van hun financiële onzekerheid en het risico dat ze hun klanten niet meer zouden kunnen bevoorraden. Voor elk van deze leveranciers heeft SIBELGA, overeenkomstig artikel 6 van het toegangscontract (TC) betreffende de opschorting van verplichtingen en de beëindiging van het TC, schriftelijk gecommuniceerd (waarin deze leveranciers bevestigden dat het materieel onmogelijk was om hun verplichtingen na te komen) en verzoeningen gehouden in aanwezigheid van BRUGEL¹⁸. Na deze procedures heeft SIBELGA de toegangscontracten opgeschort en onmiddellijk de noodprocedure voor de leveranciers opgestart. Bovendien heeft deze opeenvolging van mislukkingen die zich voordeed bij het begin van de post-GO-LIVE-fase van MIG6 geleid tot moeilijkheden bij de regularisatie van de portefeuilles van de betrokken commerciële spelers en heeft ze talrijke afstemmingsvergaderingen tussen de in gebreke blijvende leveranciers, SIBELGA en de aangewezen noodleverancier noodzakelijk gemaakt. Tot op heden is de situatie met betrekking tot het toegangsregister voor bepaalde DNG's nog steeds niet geregulariseerd (zie punt hieronder).

- Communicatie met de leveranciers in het kader van MIG6

Na verschillende keren te zijn uitgesteld, is het nieuwe platform voor standaardgegevensuitwisseling tussen de DNB's en de leveranciers (MIG6) operationeel sinds november 2021. Op 29 november 2021 is de retailmarkt overgeschakeld op het nieuwe intergewestelijke CMS. Die overgang was van cruciaal belang voor alle marktspelers en vergde intensieve controlewerkzaamheden van die spelers, die vooral vreesden voor een verslechterde werking die de goede marktwerking zou verstoren. Na een gecontroleerde opstartfase volgden verschillende stadia van het gegevensvalidatieproces. De eerste evaluatie die eind 2021 werd opgesteld, toonde aan dat, zonder dat daarbij de werking van het nieuwe CMS in vraag werd gesteld, talrijke vertragingen in het beheer van de marktprocessen en -scenario's waren vastgesteld, met name door feedback van netgebruikers aan de Geschillendienst van BRUGEL.

In 2022 leek deze situatie niet te verbeteren: de gewestelijke regulatoren, de ombudsdiensten voor energie en de sociale en de consumentenbeschermingsorganen stelden een toename vast van het aantal klachten en aanvragen voor informatie, waarvan de oorzaak voornamelijk verband lijkt te houden met storingen in het ATRIAS CMS, de back-endsystemen van de distributienetbeheerders en/of van de leveranciers. Deze zorgwekkende situatie heeft BRUGEL ertoe aangezet om SIBELGA en de leveranciers te vragen om een inventaris op te maken van deze storingen, die voornamelijk leiden tot vertragingen of fouten bij de verwerking:

- bij het bijwerken van het toegangsregister;
- bij de bezorging van de meterstanden (inclusief voor de prosumers);
- bij de verwerking van leverancierswissels;

en in mindere mate:

- bij het beheer van aanvragen tot tariefwijziging;

¹⁸ 29/12/2021 voor OCTA +, 1/02/22 voor ELEXYS en 22/02/22 voor AECO (het voormalige E2030). Leverancier WATZ vroeg in april 2023 het faillissement aan.

- en bij de erkenning van het statuut van prosumant.

Ook de verplichtingen van de DNB werden hierbij herhaald:

- het toegangsregister up-to-date houden en waken over de kwaliteit van de daarin opgenomen informatie;
- meetgegevens doorsturen naar leveranciers binnen een redelijke termijn, of binnen de voorgeschreven termijn, zodat regularisatie- en afsluitingsfacturen naar klanten kunnen worden gestuurd;
- de in de scenario's van de MIG6 voorgeschreven termijnen naleven.

BRUGEL zal in de loop van 2023 opnieuw contact opnemen met SIBELGA om na te gaan in welke mate de structurele kwantitatieve opvolging van de processen die binnen het CMS worden beheerd, het voorwerp kan uitmaken van een periodieke rapportering, die ook zal worden geanalyseerd en behandeld in het kader van het verslag over de kwaliteit van de dienstverlening voor het jaar 2023.

- Momentopname na 6 maanden

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 EAN-GSRN-codes kunnen opzoeken die overeenstemmen met alle toegangspunten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest".

Dit bericht ter attentie van alle leveranciers werd op 11 januari 2022 en 12 juli 2022 verzonden en werd ook aan BRUGEL bezorgd.

Zoals al werd voorgesteld in het verslag over 2021, is het niet meer nodig om die gegevens naar BRUGEL te verzenden. Deze gegevens worden nu immers normaal uitgewisseld via de MIG6 (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 schrappen in het kader van de herziening van het Technisch Reglement.

- Criteria op het vlak van solvabiliteit en financiële waarborgen die aan de leveranciers worden gevraagd

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 waarborgen zal geven zoals uiteengezet in 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 waarborg op een objectieve en niet-discriminerende wijze kan aanpassen, op basis van de ontwikkeling van de klantportefeuille van de toegangsgerechtigde en de gefactureerde bedragen van het voorgaande jaar.

In 2022 bracht SIBELGA een aantal wijzigingen van de financiële waarborgen aan met betrekking tot de in bewaring gegeven bedragen of het gevraagde soort modaliteit. De sterke stijging van de elektriciteits- en gasprijzen, die nog tot eind december aanhield, had immers grote gevolgen voor de leveranciers, die met liquiditeits- en zelfs solvabiliteitsproblemen werden geconfronteerd.

SIBELGA heeft aan BRUGEL een gedetailleerd overzicht en de motiveringen van die beslissingen bezorgd, zoals dit werd gevraagd in haar verslag over het jaar 2021 teneinde zeker te zijn dat de waarborgverplichtingen (opnieuw) worden geëvalueerd en op een niet-discriminerende manier voor elke

leverancier worden beoordeeld. BRUGEL heeft dus momenteel een overzicht van de aangebrachte wijzigingen en van de redenen die SIBELGA daartoe hebben aangezet.

BRUGEL zal geen kopie vragen aan SIBELGA van de toegangscontracten die in 2023 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.

- Overheidsopdracht voor de aankoop van energie

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

Voor de leveringen van gas en elektriciteit in de jaren 2022 en 2023 organiseerde SIBELGA in 2019 een opdracht in de hoedanigheid van aankoopcentrale. In 2022 was er dus geen overheidsopdracht voor de aankoop van energie vanwege SIBELGA.

De aankoopprijs van de verliezen wordt dit jaar overigens op een gedetailleerde manier geanalyseerd in het kader van de controle ex post 2022.

BRUGEL formuleerde niettemin een toelichting bij perceel 3 van de opdracht: "levering van elektriciteit voor het verbruik van de gemeentelijke openbare verlichting" in haar advies¹⁹ over het feit dat de beslissing van SIBELGA om te opteren voor een aankoop op de spotmarkt voor het volledige energieverbruik in verband met de openbare verlichting, deel uitmaakt van een suboptimaal beheer en dat het genomen financiële risico heeft geleid tot bijkomende kosten die volledig door de eindverbruiker worden gedragen.

- Verkoop van groenestroomcertificaten aan de energieleveranciers

In 2022 lanceerde SIBELGA drie specifieke procedures voor de verkoop van groenestroomcertificaten, waarbij alle in het BHG actieve leveranciers in mededinging werden gesteld. Dankzij deze procedure kon SIBELGA slechts een deel van haar voorraad in 2021 gegenereerde certificaten verkopen (14.000 van de 22.488). Het verschil zal in 2023 opnieuw te koop worden aangeboden met de groenestroomcertificaten van 2022.

- Over de uitbesteding van de opnameactiviteiten

In november 2022 vroeg BRUGEL aan SIBELGA om een juridische analyse uit te voeren zodat er meer duidelijkheid zou zijn over het kader van hun onderaannemingscontract met EQUANS voor de opnameactiviteiten. Na analyse van de verschillende elementen heeft BRUGEL geen andere opmerkingen geformuleerd over het onderwerp, maar wees ze er wel op dat de regels voor de onderaanneming en de uitvoering van de onderliggende taken binnen het kader moeten vallen dat wordt geboden door de Elektriciteits- en de Gasordonnantie en dat dit in toekomstige bestekken moet worden herhaald.

¹⁹ Advies (BRUGEL-ADVIES-20230627-368) Betreffende het verslag van de distributienetbeheerder over de uitvoering van de openbare dienst opdrachten inzake elektriciteit en gas voor het jaar 2022.

3.2.2 Kwaliteit van de flexibiliteits- en aggregatiediensten

Op verzoek van BRUGEL heeft SIBELGA een geheel van gegevens over de flexibiliteitsdiensten voor het jaar 2022 overgemaakt, waaronder met name het aantal DNG's/toegangspunten die flexibiliteitsdiensten aanbieden per capaciteit en per product, alsook 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.

Daaruit blijkt dat geen enkele Brusselse klant aangesloten op laagspanning (LS) in 2022 flexibiliteitsdiensten heeft aangeboden in het kader van het FCR-product²⁰ van ELIA. Dit is het enige product waaraan DNG's die in 2022 op LS zijn aangesloten, kunnen deelnemen. De netbeheerders werken echter aan de openstelling van LS voor deelname aan het aFRR-product²¹ van ELIA voor de winter van 2023-2024, zoals blijkt uit de onlangs afgesloten openbare raadpleging²².

Voor de DNG's die aangesloten zijn op hoogspanning (HS), namen slechts 5 toegangspunten deel aan een flexibiliteitsproduct (mFRR-product²³) met een cumulatief flexibel vermogen van 11,98 MW. Het aantal activeringen van deze dienst (exclusief tests) steeg tot 18 in 2022, vergeleken met 12 in 2021 en 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;
- het 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. In het ontwerp tot wijziging van het technisch reglement wordt momenteel een kader voor deze twee rollen van SIBELGA uitgewerkt.

²⁰ FCR staat voor 'Frequency Containment Reserve', de voormalige primaire reserve (of R1).

²¹ aFRR staat voor 'automatic Frequency Restoration Reserve', de voormalige secundaire reserve (of R2).

²² Raadplegingspagina:

<https://www.synergrid.be/nl/documentencentrum/openbare-raadpleging>

²³ mFRR staat voor 'manual Frequency Restoration Reserve', de voormalige tertiaire reserve (of R3).

3.2.3 Kwaliteit van de dienstverlening in verband met nieuwe toepassingen

Tot april 2022 konden projectontwikkelaars dankzij een afwijkingskader afwijkingen van de toepasselijke markt- en tariefregels aanvragen om innovatieve producten, diensten of modellen te testen. Het was hierbij de bedoeling om hieruit lessen te trekken ter inspiratie van de wet- en de regelgeving die op dat moment werden aangenomen.

Dit afwijkingskader werd ingevoerd door de ordonnantie van 23 juli 2018 tot wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de ordonnantie van 12 december 1991 tot oprichting van begrotingsfondsen.

Op basis van dit wettelijk kader heeft BRUGEL een beslissing aangenomen dat de procedures en criteria vastlegt op grond waarvan dragers van projecten afwijkingen van de markt- en/of tariefregels kunnen aanvragen en krijgen.

Aan dit afwijkingskader, dat BRUGEL in staat stelde om een afwijking toe te kennen aan 6 projecten (waarvan er 5 in 2022 operationeel waren voor in totaal 180 afnemers), kwam een eind met de inwerkingtreding van de ordonnantie van 17 maart 2022 (gepubliceerd op 20 april 2022) tot wijziging van de Elektriciteitsordonnantie, die als doel heeft om de Europese richtlijnen om te zetten.

Projecten die gestart zijn onder het afwijkingskader, mogen volgens hun model blijven werken tot de datum waarop de afwijking afloopt (in principe twee jaar). Aan het einde van die periode moeten deze projecten, als ze willen doorgaan, aan de geldende wettelijke bepalingen voldoen.

Sinds de invoering van het nieuwe wettelijke kader is het dus mogelijk om deel te nemen aan energie-uitwisseling, hetzij via een model van een energiegemeenschap, binnen hetzelfde gebouw of via een peer-to-peer uitwisseling.

Gezien de recente omzetting van de Europese richtlijnen heeft eind 2022 slechts één peer-to-peer uitwisseling het licht gezien.

BRUGEL wenst in dit verband SIBELGA te bedanken voor haar constructieve samenwerking en actieve deelname aan de besprekingen met de verschillende stakeholders, evenals aan de snelle implementatie van de instrumenten die nodig zijn om de klanten te informeren en een model van energiedeling te verklaren.

4 Kwaliteit van de dienstverlening aan de DNG's

4.1 Beheer van klachten en 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:

Verwijzing Elektriciteitsordonnantie	Aard van de onderbreking	Totaal van de aanvragen (605)	Gegronde aanvragen (359)	Ongegronde aanvragen (246)
Artikel 32bis	Ongeplande onderbreking van meer dan 6 uur	448	325	123
Artikel 32ter	Afwezigheid van levering als gevolg van een administratieve fout	19	6	13
Artikel 32quater	Afwezigheid van levering als gevolg van een laattijdige aansluiting	0	0	0
Artikel 32quinquies	Schade geleden door een onderbreking, non-conformiteit of onregelmatigheid door een fout van de DNB	138	28	110
Artikel 32septies	Afwezigheid van levering als gevolg van de plaatsing van een vermogensbegrenzer	0	0	0

Tabel 3: Aantal aanvragen per aard van de onderbreking - Elektriciteit

In 2022 telde SIBELGA 605 aanvragen voor schadevergoeding, tegenover 688 in 2021. De lichte daling is toe te schrijven aan het incident dat op 19 november 2021 plaatsvond op het hoogspanningsnet van Elia.

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

Verwijzing Gasordonnantie	Aard van de onderbreking	Totaal van de aanvragen (23)	Gegronde aanvragen (4)	Ongegronde aanvragen (19)
Artikel 24bis	Afwezigheid van levering als gevolg van een administratieve fout	14	2	12
Artikel 24ter	Afwezigheid van levering als gevolg van een laattijdige aansluiting	0	0	0
Artikel 24quater	Schade geleden door een onderbreking, non-conformiteit of onregelmatigheid door een fout van de DNB	9	2	7

Tabel 4: Aantal aanvragen per soort onderbreking-Gas

Voor gas daarentegen steeg het aantal aanvragen van 3 in 2021 tot 23 in 2022.

Het rapport vermeldt de redenen waarom de aanvraag ongegrond was:

- in 62% van de gevallen was de reden een onderbreking van minder dan 6 uur in elektriciteit, een fabricagefout, natuurlijke slijtage, een incident op de kabel of een latent defect;
- in 10% van de gevallen is een derde partij of een leverancier verantwoordelijk;
- in 5% van de gevallen was het te wijten aan een geplande of noodafsluiting of een gaslek;
- 23% was te wijten aan andere dan de hierboven vermelde oorzaken.

Wat de bedragen betreft die werden betaald als schadevergoeding voor de elektriciteitsdistributie, heeft SIBELGA in 2022 een bedrag van € 78.446,47 betaald tegenover € 68.089,26 in 2021.

BRUGEL specificeert wel dat de bovenvermelde bedragen momenteel niet worden gedekt door de tarieven, maar door SIBELGA worden gedragen.

In het verslag is ook een uitsplitsing opgenomen van de aanvragen voor schadevergoeding per gemeente. Terwijl Ganshoren, Evere, Brussel en Schaarbeek de gemeenten zijn waar veel aanvragen voor schadevergoeding zijn, werden weinig aanvragen ingediend in Watermaal-Bosvoorde, Oudergem en Etterbeek.

Sinds 2018 denkt BRUGEL, in samenwerking met SIBELGA, na over het optimale karakter van de uitvoering van de schadevergoedingsregeling. Na analyse kon het systeem al worden verbeterd, maar een wijziging van de ordonnantie zou wenselijk zijn om:

- automatische compensatie in te voeren met automatische betaling van de vergoeding voor elke onderbreking van meer dan 6 opeenvolgende uren, zonder dat de distributienetgebruiker een aanvraag in die zin moet indienen;
- een aansprakelijkheid van de DNB in te voeren in geval van schade bij de DNG ten gevolge van een onderbreking van de energievoorziening, zonder dat een fout of een nalatigheid van de DNB hoeft te worden aangetoond door de DNG; het optreden van de gebeurtenis leidt tot een vermoeden van fout van de DNB.

4.2 Naleving van de termijnen voor de voltooiing van de werkzaamheden

Een van de criteria die worden gehanteerd om de dienstverlening aan de DNG's te beoordelen, betreft de naleving van de termijnen voor het uitvoeren van de werken die worden voorgeschreven door de technische reglementen voor elektriciteit en gas of contractuele werken²⁴.

In haar 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 vastgelegd 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).

²⁴ In het geval van een MS-aansluiting wordt de termijn voor het voltooiën van de aansluiting contractueel vastgelegd.

De tabellen 5 en 6 geven, voor 2022, het aantal klachten weer dat SIBELGA heeft ontvangen met betrekking tot de naleving van de termijnen voor werken en werkzaamheden op het elektriciteits- en het gasnet.

	Aantal ontvangen klachten	Aantal gegronde klachten
Procedure voor aansluiting op de middenspanning (met onderzoek)	1	1
Procedure voor aansluiting op de laagspanning	1	1
Procedure voor tijdelijke aansluiting	0	0
Op tijd beginnen met reparatiewerken	0	0
Toegang tot het distributienet met het oog op geplande werken	2	2
Toegang tot het distributienet met het oog op ongeplande werken	13	6
Storingen verhelpen in een meetinrichting	8	3
Totaal	25	13

Tabel 5: Klachten over de naleving van de termijnen voor werken aan het elektriciteitsnet - 2022

Voor de werken aan het elektriciteitsnet heeft SIBELGA in 2022 slechts 25 klachten ontvangen, waarvan er 13 als gegronnd werden beschouwd. Het aantal ontvangen klachten in verhouding tot het aantal technische prestaties van de distributienetbeheerder (590 aansluitingen in 2022) is dus zeer laag.

Zoals blijkt uit tabel 6, werden in 2022 twee gegronde klachten geregistreerd over de toegang tot het gasdistributienet en werden slechts twee van de 4 geregistreerde klachten over meetinstallaties als gegronnd beschouwd.

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

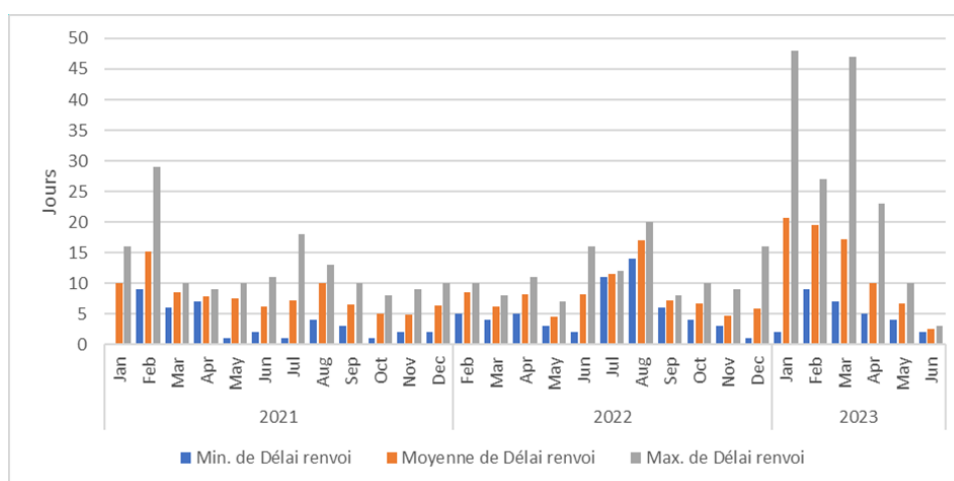
Tabel 6: Klachten over de naleving van de termijnen voor werken aan het gasnet - 2022

4.3 Naleving van de termijnen voor de certificering van de gedecentraliseerde productie-installaties

SIBELGA levert een hele reeks diensten die een impact hebben op het certificeringsproces voor gedecentraliseerde productie-installaties, dat recht geeft op groenestroomcertificaten. Deze diensten omvatten bijvoorbeeld het vervangen van bestaande meters door slimme meters, het configureren en installeren van ontkoppingsrelais en het uitreiken van certificaten.

De kwaliteit van deze prestaties kan meer bepaald worden geëvalueerd op basis van de tijd die nodig is om deze verschillende taken uit te voeren. Op vraag van BRUGEL heeft SIBELGA haar al op de hoogte gebracht van de opvolging van de termijnen in verband met de parameters van de ontkoppingsrelais (zie afbeelding hieronder).

De weergegeven waarden zijn de verschillen in werkdagen tussen de datum van betaling, de goedkeuring van de elektrische schema's en de ontvangst van het relais en de datum waarop het relais de kantoren van SIBELGA heeft verlaten.



Afbeelding 13: Certificering van productie-installaties: Minimale, gemiddelde en maximale tijd (in dagen) voor de installatie van ontkoppingsrelais voor prosumenten.

De langere doorlooptijden sinds begin 2023 zijn te wijten aan het vertrek van een programmeur van ontkoppingsrelais. Zijn opvolger is op 1 april begonnen en de parametreertijden zijn intussen weer normaal.

BRUGEL is van mening dat de maximale vertragingen die tijdens de maanden januari tot maart werden bereikt, niet aanvaardbaar zijn voor de DNG.

4.4 Kwaliteit van de dienstverlening van de noodleverancier

De wijzigingen aan de Gas- en de Elektriciteitsordonnantie die in 2022 van kracht werden, hebben op verschillende niveaus een impact gehad op SIBELGA: de verplichting om een vermogensbegrenzer te installeren werd afgeschaft en vervangen door een telefoontje van SIBELGA, er werd een automatisch kanaal voor de toekenning van het statuut van beschermde klant ingevoerd en de voorwaarden voor de geldigheid van het statuut van beschermde klant en de termijnen voor de controle van de geschiktheid werden herzien.

Wat de telefonische oproepen van SIBELGA betreft naar de klanten in de portefeuille van de leveranciers die een ingebrekestelling hebben ontvangen, verloopt deze uitwisseling van informatie tussen de leveranciers en SIBELGA via het oorspronkelijke LIMPU-scenario. Over deze opdracht wordt zowel kwantitatief als kwalitatief gerapporteerd. De gegevens en de vaststellingen worden opgenomen in het jaarverslag voor residentiële klanten voor 2022²⁵.

Daarnaast werd een nieuw kanaal voor de toekenning van het statuut van beschermde klant ingevoerd. Dit kanaal voorziet in de automatische overdracht van klanten die genieten van het sociaal tarief en die een ingebrekestelling hebben ontvangen en een minimale schuld hebben aangeaan bij de netbeheerder. Dit systeem werd eind 2022 operationeel zonder specifieke problemen.

De verificatie van de voorwaarden om in aanmerking te komen voor de status van beschermde klant, werd van 1 tot 2 jaar verlengd. Op operationeel niveau voert SIBELGA, zodra ze de informatie ontvangt, binnen een week de informatie in die nodig is om via het CMS aan de leverancier te vragen om de 'start access switch back'-scenario's te lanceren. Deze lancering wordt meestal binnen 10 dagen verwerkt. Daarna wordt de klant door zijn leverancier teruggenomen.

4.5 Kwaliteit van de communicatie met 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.

4.5.1.1 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 platform²⁶ opgezet op zijn website dat de DNG's een overzicht geeft van het totale aantal lopende storingen op het elektriciteitsnet²⁷.

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.

²⁵ Dit verslag zal in september op de website van BRUGEL worden gepubliceerd.

²⁶ https://www.sibelga.be/nl/storingen-werven/stroomonderbrekingen/actuele-pannes?_country=BE

²⁷ 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.

4.5.1.2 Informatie over de schadevergoedingsregeling

In samenhang met het voorgaande zorgt SIBELGA ervoor dat via haar website en sociale netwerken informatie wordt verstrekt over de rechten die de klant kan laten gelden 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 breidde SIBELGA in 2021 de historiek van de onderbrekingen uit tot 2 maanden, d.w.z. de maximale periode waarover een DNG beschikt om een schadeclaim in te dienen in geval van een onderbreking van meer dan 6 uur na de onderbreking.

SIBELGA heeft ook de mogelijkheid ingevoerd voor een distributienetgebruiker om rechtstreeks een klacht in te dienen op haar website.

4.5.1.3 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.

Bovendien vraagt BRUGEL sinds 2019 aan SIBELGA om de resultaten te ontvangen van tevredenheidsonderzoeken (over de uitvoering van werken of handelingen zoals eenvoudige werken aan de meters, het openen van meters enz.) die bij de netgebruikers worden uitgevoerd. 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.

4.5.1.4 Terbeschikkingstelling van meetgegevens

Artikel 22 van de elektriciteitsordonnantie zoals gewijzigd in 2022 wijst aan SIBELGA de opdracht toe om, via een online tool, de meetgegevens beschikbaar te stellen voor elke residentiële afnemer die dat wenst. Hiertoe heeft SIBELGA in 2022 gewerkt aan een toepassing waarmee een DNG zijn meetgegevens kan raadplegen en zijn verbruik en injectie nauwkeurig (per kwartier) kan opvolgen om zijn energie-uitgaven te optimaliseren. Deze toepassing zal eind 2023 ter beschikking zal worden gesteld.

Het zou passend zijn dat SIBELGA BRUGEL de statistieken bezorgt over het gebruik van deze tool zodra de gegevens beschikbaar worden na de effectieve ingebruikname.

5 Conclusies

In dit advies heeft BRUGEL de verslagen van SIBELGA over de kwaliteit van de distributiediensten op haar elektriciteits- en gasnetten en de kwaliteit van haar dienstverlening aan de markt en aan de gebruikers onderzocht, waaruit de volgende punten naar voren zijn gekomen:

1) Over de kwaliteit van de distributiediensten op de netten

- Op het elektriciteitsnet zette de evolutie van de kwaliteit van de continuïteit van de bevoorrading de positieve trend van de voorbije jaren voort, met een vermindering van de frequentie en de duur van de onderbrekingen op zowel laag- als middenspanning, en een status-quo voor gas.
- Wat de kwaliteit van de spanning betreft, werd de laatste 4 jaar geen enkele gegronde klacht geregistreerd. Toch wijst BRUGEL erop dat het niet volstaat om uitsluitend het aantal ontvangen klachten als indicator te beschouwen. Wat de kwaliteit van de druk in het gasnet betreft, die op verschillende punten van op afstand wordt gemeten, werden in 2022 21 gegronde klachten geregistreerd, d.w.z. 12 minder dan in 2021.
- Voor het eerst wordt in dit verslag ook de kwaliteit van de openbare verlichting opgenomen, gemeten aan de hand van het totale aantal storingen in 2022 (een daling van 9% ten opzichte van 2021) en aan de hand van het percentage herstellingen binnen de voorziene tijd (ook een verbetering van 10% ten opzichte van 2021). Deze verbeteringen zijn deels te danken aan de geleidelijke overschakeling op ledtechnologie voor verlichting.
- De ontwikkeling van infrastructuur voor nieuwe diensten is een belangrijke uitdaging voor de energietransitie. Het grote belang van de slimme meters, de omvorming van het net in een Smartgrid en de infrastructuur van laadpunten voor elektrische voertuigen brengt BRUGEL ertoe om aan SIBELGA te vragen om een specifiek rapport te implementeren dat de verschillende indicatoren integreert die de goede uitvoering van de taken van SIBELGA weerspiegelen, waardoor het mogelijk wordt om een succesvolle energietransitie te realiseren.

2) Over de kwaliteit van de dienstverlening op de markt

Beheer van de meetgegevens:

- In dit verslag wordt voor het eerst rekening gehouden met de kwaliteit van het beheer van de meetgegevens. De kwaliteit van de dienstverlening werd enerzijds gemeten op basis van de **volledigheid**, die werd beoordeeld aan de hand van een beter percentage fysieke meteropnamen voor YMR's, maar een lichte daling voor MAR's als gevolg van een lager percentage tijdens de zomerperiode. Het percentage van de opeenvolgende geschatte meterstanden is sinds 2020 gestegen, met name door de maatregelen die zijn genomen in de context van de gezondheids crisis. Anderzijds werd de **reactiviteit** geëvalueerd aan de hand van het percentage metergegevens dat wordt doorgegeven binnen de termijnen volgens het geldende regelgevingskader en de gemiddelde tijd voor de verwerking van correcties, die beide slechtere resultaten vertoonden na de impact van het opstarten van het nieuwe CMS en MIG6 voor alle metertypes.
- SIBELGA is ook verantwoordelijk voor de controle van de meterstanden van de productievolumes van de gedecentraliseerde installaties. Die gegevens moeten binnen de vastgestelde termijnen naar de markt worden gestuurd en aan SIBELGA zal worden gevraagd om de relevante kwaliteitsindicatoren in haar volgende rapporteringsschema te vermelden.

Beheer van de aanvragen uit de markt

- De tevredenheidsenquête toonde een algemene daling van de kwaliteit van de indicatoren. Deze enquête bij de energieleveranciers, die in 2022 werd uitgevoerd, is nog steeds gebaseerd op MIG4; we herinneren daarom nog eens aan de noodzaak om deze vragenlijst te actualiseren in overeenstemming met de realiteit van de huidige markt. 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.
- De energiecrisis, die in 2021 begon en in 2022 nog verergerde, leidde tot het vertrek van verschillende leveranciers die, gekoppeld aan de post-go-live fase van MIG6 en de daaruit voortvloeiende verslechtering van de werking van de uitwisselingen tussen de markspelers, aanzienlijke gevolgen had voor de verwerkingstijden en de actualisering van het toegangsregister. BRUGEL monitort deze situatie en volgt de uitvoering van deze taken door SIBELGA op, en er werd overeengekomen dat BRUGEL SIBELGA zal raadplegen over de implementatie van de rapportering over de processen die binnen het CMS worden beheerd.
- Wat de kwartaalmomentopname betreft, zal BRUGEL aan SIBELGA voorstellen om 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).
- In het kader van de crisis van de energieprijzen heeft SIBELGA - naast het intrekken van toegangscontracten bij verschillende leveranciers - de bankgaranties (en/of hun voorwaarden) van bepaalde leveranciers opnieuw geëvalueerd als gevolg van de prijsstijging en heeft ze BRUGEL de uitleg en de redenen voor deze beslissingen bezorgd.
- Wat de flexibiliteits- en de aggregatiediensten betreft, bleef de activiteit in 2022 matig aangezien slechts 5 HS-toegangspunten (geen enkele in LS) deelnamen aan een mFRR-flexibiliteitsproduct met 18 activeringen (tests niet inbegrepen). De rol van SIBELGA als facilitator, potentiële koper van flexibiliteitsdiensten in de toekomst, alsook de mogelijkheid om de activering van flexibiliteit in bepaalde omstandigheden te beperken of te weigeren, zullen het voorwerp moeten uitmaken van een systematische jaarlijkse rapportering aan BRUGEL.
- De dienstverlening van SIBELGA met betrekking tot nieuwe gebruiken is momenteel beperkt, gezien de recente omzetting van de Europese richtlijnen. Wat de energiedeling betreft, wenst BRUGEL SIBELGA te bedanken voor haar constructieve samenwerking en actieve deelname aan de besprekingen met de verschillende stakeholders, evenals aan de snelle implementatie van de instrumenten die nodig zijn om de klanten te informeren en een model van energiedeling te verklaren.

3) Over de kwaliteit van de dienstverlening aan de DNG's

- Het aantal gegronde aanvragen voor vergoeding daalt voor elektriciteit, maar stijgt voor gas tegen 2022. BRUGEL werkt momenteel samen met SIBELGA aan de herziening van het schadevergoedingsregime. Het aantal specifieke klachten over de uitvoering van de werken binnen de voorziene tijd is zeer laag gebleven, rekening houdend met het totale aantal uitgevoerde prestaties (13 gerechtvaardigde in elektriciteit en 4 in gas).

- Wat de informatieverstrekking aan de DNG's 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. BRUGEL zou ook graag een verslag zien over de terbeschikkingstelling van meetgegevens aan de DNB's, zodra de gegevens beschikbaar zijn.
- BRUGEL wijst er eveneens op dat het gepast zou zijn dat een hele reeks gegevens in het bezit van SIBELGA, waaronder met name gegevens met betrekking tot het verbruik (Infeed, productie, terminals enz.) en gegevens met betrekking tot uitwisselingen met de markt (wissels, verhuizingen enz.), in de vorm van Open Data worden gepubliceerd en ter beschikking worden gesteld van de verschillende spelers op de energiemarkt.

In het algemeen hebben het huidige rapporteringsmodel op basis van advies 20080821-64, dat geen rekening houdt met de nieuwe diensten die in de opdrachten van SIBELGA worden geïmplementeerd, en het gebrek aan coherentie met de prestatie-indicatoren die onderworpen zijn aan het incentive-reglement, BRUGEL ertoe aangezet om na te denken over de aanpak van dit advies en een nieuw rapporteringsmodel op te stellen. SIBELGA zal worden geraadpleegd over de implementatie van dit nieuwe rapporteringsmodel, dat vanaf 2024 van toepassing zal zijn voor de rapportering over de kwaliteit van de dienstverlening, het schadevergoedingsregime en de niet-discriminerende praktijken ten aanzien van de leveranciers voor het boekjaar 2023.

* *

*