

REGULERINGSKOMMISSIE VOOR ENERGIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

ADVIES (BRUGEL-ADVIES-20250624-401)

betreffende het verslag van de distributienetbeheerder over de uitvoering van de openbare dienst opdrachten inzake elektriciteit en gas voor het jaar 2024

Opgesteld op basis van artikel 25, § 1, derde lid van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en op basis van artikel 19, § 1, tweede lid van de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

24/06/2025

Inhoudsopgave

1	Juridische grondslag en context	3
2	Controle van de uitvoering van de ODO	4
2.1	Openbare dienststopdrachten bij eindafnemers.....	4
2.1.1	ODO van sociale aard	4
2.1.2	Beheer van beschermde klanten en winterklanten	4
2.1.2.1	<i>Kostprijs van de dienst</i>	<i>4</i>
2.1.2.2	<i>Kosten van de levering van energie aan de beschermde klanten en de winterklanten</i>	<i>4</i>
2.1.2.3	<i>Vermogensbegrenzers</i>	<i>5</i>
2.1.2.4	<i>Verwijdering</i>	<i>5</i>
2.1.2.5	<i>Kosten van de begrenzers en de afsluitingen</i>	<i>5</i>
2.1.3	Beheer van klachten en schadevergoedingen	5
2.1.4	Terbeschikkingstelling van de meetgegevens.....	7
2.1.5	Stroombevoorrading voor kermissen en festiviteiten.....	7
2.1.6	Programma's CHARGYCLICK en MOBICLICK	8
2.1.7	Programma RENOCCLICK	8
2.2	Openbare dienststopdrachten in verband met het net	9
2.2.1	Veiligheid van de binneninstallaties	9
2.2.2	Conversie van arm gas naar rijk gas	10
2.2.3	Productie van hernieuwbare energie en energiediensten	10
3	Kosten gefinancierd door de ODO-tarieven.....	11
3.1.1.1	<i>Gas</i>	<i>11</i>
3.1.1.2	<i>Elektriciteit</i>	<i>12</i>
4	Besluit	13

Lijst van de illustraties

Figuur 1: Lijst van de 15 meest voorkomende oorzaken van ontevredenheid in 2024 6

Tabel 1: Aantal klachten per specifieke oorzaak 7

Tabel 2: SIIG-activiteit: detail van de rubrieken directe en indirecte kosten 9

Tabel 3: Kosten van de ODO Gas gefinancierd door tarieven in 2024 11

Tabel 4: Kosten van de ODO Elektriciteit gefinancierd door tarieven in 2024 12

I Juridische grondslag en context

Artikel 25, § 1, derde en vierde lid, en §§ 2 en 3, van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna de '*Elektriciteitsordonnantie*') en 19, § 1, tweede en derde lid, en §§ 2 en 3, van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, betreffende wegensretributies op het vlak van gas en elektriciteit en houdende wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna de '*Gasordonnantie*') bepalen als volgt:

"§ 1. (...)

Vóór 31 maart van ieder jaar maakt de distributienetbeheerder een verslag van de uitvoering van alle openbare dienststopdrachten en -verplichtingen over aan de Regering die verwezenlijkt werden tijdens het voorbije jaar alsook van de daaraan verbonden rekeningen. Dit rapport omvat tevens een vergelijking van het budget dat is ingeschreven en gerealiseerd voor de uitvoering van de openbare dienstverplichtingen met de inkomsten die door de distributienetbeheerder werden aangeduid in zijn tariefvoorstel. De Regering keurt dit verslag goed na advies van BRUGEL.

Het programma, het verslag en de rekeningen worden na goedkeuring door de Regering overgemaakt aan het Brussels Hoofdstedelijk Parlement. De Regering kan de vorm en de inhoud van het programma en het verslag bepalen.

§ 2. BRUGEL kan ter plaatse alle boekhoudkundige stukken of andere raadplegen, ter plaatse en door middel van steekproef de effectiviteit van de werken gefinancierd in verhouding tot de kost en de uitvoering van de openbare dienstverplichtingen en -opdrachten laten nagaan.

Het personeel dat de raadplegingen en controles uitvoert, wordt daartoe aangewezen bij besluit. BRUGEL kan een bedrijfsrevisor toevoegen aan het aangewezen personeel om de rekeningen met betrekking tot de uitvoering van openbare dienstverplichtingen en -opdrachten van de netbeheerder te onderzoeken.

§ 3. De distributienetbeheerder organiseert zijn boekhouding zo dat de lasten en de opbrengsten verbonden aan iedere verplichting en opdracht van openbare dienst die hij op zich neemt, geïdentificeerd kunnen worden."

Dit advies voldoet aan deze bepalingen.

Het verslag betreffende de uitvoering van de openbare dienststopdrachten (hierna '*ODO*') in 2024 werd opgesteld in overeenstemming met de hierboven bedoelde procedure, die in wezen stellen dat de distributienetbeheerder (hierna '*DNB*') vóór 31 maart van ieder jaar een verslag overmaakt van de uitvoering van alle openbare dienststopdrachten die verwezenlijkt werden tijdens het voorbije jaar. Dat verslag moet, na advies van BRUGEL, door de Regering worden goedgekeurd en aan het Parlement worden overgemaakt.

SIBELGA heeft haar verslag op 10 april 2025 via e-mail aan BRUGEL overgemaakt. Dit verslag bevat de gegevens en de informatie over de in 2024 door SIBELGA verwezenlijkte ODO, die voortvloeien uit de ODO-programma's die na [advies](#)¹ van BRUGEL door de Regering zijn goedgekeurd.

¹ Het gaat om advies nr. 378 betreffende het programma van de openbare dienststopdrachten 2024 van SIBELGA.

2 Controle van de uitvoering van de ODO

2.1 Openbare dienststopdrachten bij eindafnemers

2.1.1 ODO van sociale aard

Dit advies bevat op samenvattende wijze een analyse van de kosten van de sociale opdrachten waarmee Sibelga is belast. Een diepgaande analyse van de vervulling van deze verplichtingen, hun impact op de doelgroepklanten en op het marktsysteem wordt uitgewerkt in het jaarverslag 2024, hoofdstuk 'huishoudelijke afnemers'.

2.1.2 Beheer van beschermde klanten en winterklanten

2.1.2.1 Kostprijs van de dienst

In 2024 heeft Sibelga haar toepassingsinterfaces verder bijgewerkt in het kader van de uitvoering van de ordonnantie van 2022, met name om haar tools aan te passen aan het beheer van de beschermde klanten. De totale kosten van de dienstverlening in verband met deze opdracht bedroegen ongeveer 2,3 miljoen euro, verdeeld volgens de geldende verdeelsleutel (65% voor elektriciteit en 35% voor gas). Dit bedrag omvat de personeelskosten, de directe en indirecte werkingskosten en de uitgaven voor IT-ontwikkelingen die nodig zijn om de door de voornoemde ordonnantie ingevoerde wijzigingen door te voeren.

Merk wel op dat een deel van de uitgaven in deze context buiten de strikte reikwijdte van de wettelijke verplichtingen vallen. Dit geldt met name voor investeringen in specifieke IT-instrumenten, proactieve bewustmakingscampagnes (meer dan 30.000 uitgaande oproepen in 2024) en de versterking van het systeem voor toezicht op het recht op de bescherming. Deze initiatieven weerspiegelen de wens om een betere en gepersonaliseerde begeleiding te bieden aan kwetsbare doelgroepen, maar hebben ook een aanzienlijke impact op de algemene kosten van de dienst.

In deze context beveelt BRUGEL aan dat Sibelga meer transparantie biedt over de gemaakte kosten, door een duidelijk onderscheid te maken tussen de uitgaven die rechtstreeks verband houden met de reglementaire verplichtingen en de uitgaven die voortvloeien uit interne initiatieven. Een betere planning en een nauwkeurigere rechtvaardiging van de uitgaven zouden een efficiënt gebruik van de tariefinkomsten kunnen garanderen.

Bovendien vindt BRUGEL het positief dat de uitgaven die in 2024 daadwerkelijk zijn gedaan voor deze opdracht, binnen redelijke proporties zijn gebleven in vergelijking met de oorspronkelijke ramingen, wat getuigt van een inspanning om het budget tijdens het boekjaar onder controle te houden. BRUGEL stelt vast dat de kosten van de dienst tussen 2023 en 2024 zijn gestegen, met name door een personeelsuitbreiding en de stijging van de postkosten.

BRUGEL nodigt Sibelga niettemin uit om haar inspanningen op het vlak van transparantie en verantwoording van de uitgaven voort te zetten, in het bijzonder voor de IT-projecten, en dit om een strikt beheer te verzekeren in overeenstemming met de legitieme verwachtingen van het publiek op het vlak van goed bestuur.

2.1.2.2 Kosten van de levering van energie aan de beschermde klanten en de winterklanten

BRUGEL heeft kennis genomen van de antwoorden van Sibelga betreffende haar strategie voor energiebevoorrading in het kader van de openbare dienststopdrachten (ODO). Wat de beschermde klanten betreft, neemt BRUGEL nota van de aanpassing van de bevoorradingsstrategie, met de invoering van een contract tegen een variabele prijs na het mislukken van een offerteaanvraag tegen een vaste prijs, wat de continuïteit van de bevoorrading verzekert.

In dit perspectief moedigt BRUGEL Sibelga ertoe aan om te streven naar een betere anticipatie van haar energieaankopen voor de gevoelige segmenten en om de periode waarin prijsvaststellingen mogelijk zijn binnen haar overheidsopdrachten te verlengen.

Bovendien, gelet op de verviervoudiging van het aantal beschermde klanten in twee jaar tijd, wat neerkomt op meer dan 9.805 beschermde huishoudens, wordt Sibelga verzocht haar inspanningen op het vlak van invorderingen voort te zetten en indicatoren in te voeren waarmee de goede uitvoering van deze opdracht kan worden opgevolgd.

2.1.2.3 Vermogensbegrenzers

In overeenstemming met de ordonnantie van 2022 installeert Sibelga geen vermogensbegrenzers meer. Het jaar werd gekenmerkt door de verdere afbouw van de bestaande begrenzers: 631 toestellen werden verwijderd, wat het totaal aan het eind van 2024 op 917 brengt.

We herinneren eraan dat deze opdracht is vervangen door de telefonische oproep (IUA). Dit houdt in dat Sibelga zelf belt naar de klanten die door een commerciële leverancier worden bevoorraadt en een ingebrekestelling hebben ontvangen. In 2024 heeft Sibelga 28.284 telefoonoproepen gepleegd.

Deze activiteit, die voortaan door Sibelga wordt geïnitieerd zonder voorafgaande afspraak, kreeg te kampen met toegangsmoeilijkheden en geweigerde verwijderingen, waardoor het succespercentage van de interventies sterk is gedaald (22,6% tegenover 65,4% in 2023). De daling van het aantal plaatsingen en verwijderingen heeft geleid tot een verlaging van de ermee gepaard gaande kosten, ten voordele van de opdracht in verband met de telefonische oproepen.

2.1.2.4 Verwijdering

Ondanks de opmerking in 2023 heeft Sibelga niet gezorgd voor een operationele coördinatie tussen de twee campagnes (verwijdering van de begrenzers en uitrol van de slimme meters) in 2024. Sibelga rechtvaardigt deze gescheiden aanpak door technische en organisatorische beperkingen, met name de mobilisatie van verschillende vaardigheden.

In het verslag 2024 wordt echter impliciet erkend dat convergentie met het plan voor de uitrol van slimme meters op middellange termijn kan worden overwogen. Immers, de verhoogde toegang tot de installaties, die mogelijk wordt gemaakt door deze nieuwe meters, zou een rationalisering van de technische interventies mogelijk kunnen maken. Dit is dus een kans op efficiëntie die nog niet volledig is benut, hoewel er vooruitzichten op verbetering worden aangehaald.

2.1.2.5 Kosten van de begrenzers en de afsluitingen

BRUGEL stelt vast dat Sibelga nog steeds geen ex-postevaluatie van de productiviteitswinsten, noch een volledige kosten-batenanalyse heeft uitgevoerd voor het project voor de digitalisering van de interventies op het terrein. Dit gebrek aan kwantificering beperkt de beoordeling van de reële doeltreffendheid van de investering, in een context van beheersing van de kosten verbonden aan de ODO. BRUGEL herhaalt haar aanbeveling: systematisch een kosten-batenanalyse opnemen voor de ODO-projecten, in het bijzonder voor de projecten met een technologische component.

Bovendien wijst BRUGEL erop dat, ook al is het budget voor de uitrol van de slimme meters afgesloten, synergieën met andere interventies, zoals de verwijdering van vermogensbegrenzers, operationele besparingen kunnen opleveren. Deze winsten kunnen dan wel niet a posteriori worden gevaloriseerd, maar blijven in het belang van Sibelga. We moedigen Sibelga dan ook aan om er actief naar op zoek te gaan.

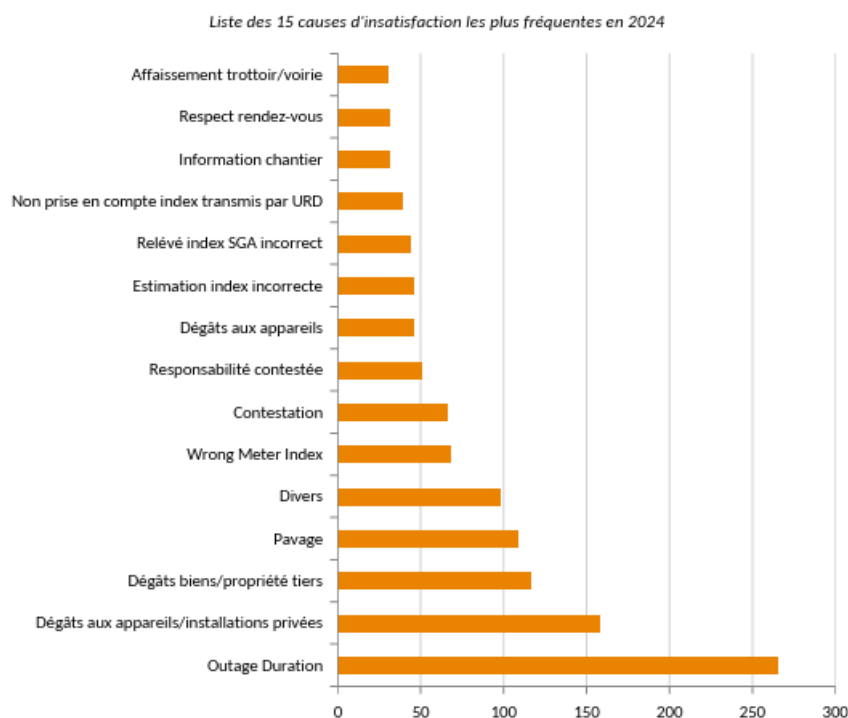
2.1.3 Beheer van klachten en schadevergoedingen

In haar ODO-verslag 2024 geeft SIBELGA de volgende cijfers over de klachtenbehandeling:

- er werden 1.963 klachten geregistreerd, een stijging van 12,43% ten opzichte van 2023 (1.746);
- het gemiddelde percentage gegronde klachten bedroeg 30,1% (wat minder is dan in 2023, toen het 39,46% bedroeg);

- in 2024 werden 390 aanvragen tot schadevergoeding ingediend, wat een duidelijke stijging is ten opzichte van 2023 (237, een stijging van 64,6%). 248 daarvan hebben aanleiding gegeven tot een schadevergoeding;
- 74,4% van de klachten was afkomstig van natuurlijke personen (of 1.424 klachten) en 27,6% (of 539 klachten) van 'organisaties', waarvan 55,8% (of 301 klachten) van 'gemeenten/gemeentebedrijven';
- 85,03% van de klachten werd afgesloten binnen 20 werkdagen, wat een minder goed resultaat is dan in 2023 (90,49%).

Onderstaande figuur illustreert de 15 meest voorkomende oorzaken van ontevredenheid in 2024:



(Bron: SIBELGA)

Figuur 1: Lijst van de 15 meest voorkomende oorzaken van ontevredenheid in 2024

De drie belangrijkste oorzaken van ontevredenheid zijn dus de duur van de storing, schade aan private toestellen/installaties en schade aan goederen/eigendom van derden. De oorzaak 'bestrating', die in 2022 en 2023 de belangrijkste oorzaak van ontevredenheid vormde, staat in 2024 niet meer bovenaan.

Het aantal klachten over bepaalde specifieke oorzaken en de al dan niet gegronde aard ervan worden in de onderstaande tabel weergegeven:

Processen/oorzaken	Aantal klachten (2024)	Gegronde klachten	Ongegronde klachten
ILC	43	9	34
Verbruik zonder contract	55	2	53
Verbruik na manipulatie van de meter	27	2	25
Raming	46	17	29
Rechtzettingen (periode)	6	1	5

(Bron: SIBELGA)

Tabel 1: Aantal klachten per specifieke oorzaak

BRUGEL juicht de voortdurende inspanningen van Sibelga om de kwaliteit en de nauwkeurigheid van het verslag over het klachtenbeheer te verbeteren, toe. In 2024 biedt het verslag een gedetailleerde uitsplitsing van de 1.963 geregistreerde klachten.

Sibelga schrijft de stijging van het aantal klachten zowel toe aan een betere identificatie van de klachten dankzij verbeterde interne processen, als aan de toenemende complexiteit van de dossiers.

Sibelga heeft haar gegevens uitgebreid tot 15 categorieën van de meest voorkomende oorzaken van ontevredenheid, in overeenstemming met de aanbeveling van BRUGEL voor 2023. Deze uitbreiding betekent dat nieuwe oorzaken worden vermeld in het ODO-rapport (met name: betwisting, schade aan apparaten, onjuiste opname meterstanden SGA, ...). Het verslag biedt ook een vergelijkende analyse tussen de meest voorkomende oorzaken en de oorzaken die als gegrond worden beschouwd, waardoor de kwalitatieve prestaties van de dienst verfijnder kunnen worden beoordeeld.

De bestrating, een van de belangrijkste oorzaken in 2023, kent een lichte daling, maar blijft de belangrijkste oorzaak van gegronde klachten, wat bevestigt dat de problemen in verband met het herstel van de wegen na de werkzaamheden blijven bestaan.

BRUGEL neemt ook nota van de creatie van twee nieuwe belangrijke oorzaken: Atrias-bugs en de uitrol van slimme meters.

2.1.4 Terbeschikkingstelling van de meetgegevens

In overeenstemming met artikel 24bis, § 1, 13°, van de Elektriciteitsordonnantie zoals gewijzigd in 2022 en artikel 6.20 van het Technisch Reglement stelt SIBELGA sinds oktober 2024 een mobiele applicatie² ter beschikking waarmee huishoudelijke afnemers hun meetgegevens van slimme meters kunnen raadplegen.

BRUGEL neemt akte van deze vooruitgang, maar wijst erop dat de applicatie met een vertraging van zes maanden ten opzichte van de in artikel 6.20 van het Technisch Reglement voorziene inwerkingtreding (1 april 2024) ter beschikking werd gesteld. Bovendien, hoewel de mobiele applicatie nu beschikbaar is, is de webversie, die essentieel is om een hoog niveau van toegankelijkheid te garanderen gelet op de digitale kloof, pas aangekondigd voor de tweede helft van 2025.

BRUGEL dringt aan op de noodzaak om een doeltreffende, eenvoudige en rechtvaardige toegang tot de meetgegevens te garanderen voor alle gebruikers van het distributienet, ook via hun gemachtigden. BRUGEL betreurt ook het gebrek aan een duidelijk tijdschema voor de activering van bijkomende functionaliteiten (beheer van de toestemmingen, gegevensexport, enz.) en vraagt SIBELGA om meer transparantie over de uitrol van de tool. Tot slot merkt BRUGEL op dat de kosten van de dienst de initiële begroting met meer dan 40% hebben overschreden, wat te wijten is aan een uitgebreidere testfase dan oorspronkelijk gepland, vanwege de complexiteit van de tests in verband met de marktscenario's en de implementatie van de toestemming voor het aflezen van de gegevens op afstand. Bijgevolg roept BRUGEL op tot verhoogde waakzaamheid wat betreft de beheersing van de toekomstige kosten.

2.1.5 Stroombevoorrading voor kermissen en festiviteiten

Artikel 24bis, § 1, 8° van de Elektriciteitsordonnantie bepaalt dat het leveren van elektriciteit voor tijdelijke festiviteiten op de weg deel uitmaakt van de openbare dienststopdrachten ten laste van Sibelga. Hoewel het oorspronkelijk de bedoeling was dat de door deze activiteit gegenereerde inkomsten alle kosten zouden dekken, moet worden vastgesteld dat een dergelijk evenwicht in de praktijk moeilijk te bereiken blijft.

² <https://app.sibelga.be/nl>

In 2024 is het financieel evenwicht van de dienst 'kermissen en festiviteiten' aanzienlijk verbeterd. De totale kosten van de dienst bedroegen € 214.900, of 52,5% van het initieel voorziene budget. Deze prestatie kan worden verklaard door hoger dan verwachte energie-inkomsten, een verlaging van de kosten voor buitendienstmedewerkers en lagere uitgaven voor apparatuur, waardoor de indirecte werkingskosten automatisch lager uitvielen. Ter herinnering: de voor deze dienst toegepaste tarieven waren in 2020 met 78% verhoogd ten opzichte van 2019, alvorens te worden bevroren op het niveau van 2019 na klachten van de kermissector en na overleg met het kabinet van de minister van Energie.

In het kader van de regulatoire periode 2025-2029 heeft BRUGEL in zijn beslissing 285bis van 26 november 2024 nota genomen van de door Sibelga voorgestelde tariefroosters, met inbegrip van de roosters met betrekking tot de niet-periodieke tarieven die van toepassing zijn op kermissen en festiviteiten. Deze tarieven moeten worden goedgekeurd in het ODO-verslag, maar worden gevolgd door de tariefmethodologie van BRUGEL, die voorziet in hun jaarlijkse herziening indien nodig³. BRUGEL neemt kennis van het aangepaste tariefvoorstel van Sibelga voor deze periode en herinnert eraan dat de tarieven die van toepassing zijn op kermissen en festiviteiten, moeten blijven streven naar een evenwicht tussen kostendekking en toegankelijkheid voor de betrokken gebruikers.

BRUGEL zal erop toezien dat de toekomstige tariefontwikkelingen verenigbaar blijven met de doelstellingen van de openbare dienst zoals gedefinieerd in artikel 24bis, § 1, 8° van de Elektriciteitsordonnantie.

2.1.6 Programma's CHARGYCLICK en MOBICLICK

SIBELGA vervult, in overeenstemming met het wettelijke kader, de aan haar toevertrouwde opdracht betreffende de organisatie en coördinatie van de offerteaanvragen met het oog op de ontwikkeling van de laadinfrastructuur voor elektrische voertuigen op de openbare weg. Er wordt opgemerkt dat beslissing 251⁴ betreffende de opstelling van door BRUGEL in overleg met SIBELGA opgestelde richtlijnen voor de ChargyClick-opdrachten in november 2023 werd aangenomen.

In 2024 kent de uitrol van **ChargyClick** een vertraging. Er worden 570 oplaadpunten geïnstalleerd, tegenover 1.102 in 2023. Deze vertraging wordt met name verklaard door de overgang naar de **Concession 3**, gegund aan **TotalEnergies**, die voorziet in de installatie van 1.000 tot 2.000 nieuwe oplaadpunten in de komende jaren. Tegelijkertijd zet het programma **MobiClick** zijn ondersteuning van de overheidsinstanties voort bij de planning van de elektrische mobiliteit, in afwachting van de positionering van een nieuwe regering, aangezien de opdracht van drie jaar, zoals bepaald in het wijzigingsbesluit dat die opdracht instelde, op 24 november 2024 is geëindigd.

Op budgettair vlak vertegenwoordigde ChargyClick een kostprijs van € 548.124, volledig gefinancierd door netwerktarieven en dus gedragen door de gebruikers. MobiClick op zijn beurt kostte € 180.936, waarvan 62,96% werd gedekt door een gewestelijke subsidie. Deze uitsplitsing wordt verklaard door het feit dat de 14 gewestelijke toegetroeden leden voor 100% gefinancierd worden, terwijl de 40 lokale toegetroeden leden slechts voor 50% gefinancierd worden, waarbij het saldo ten laste wordt genomen door de nettatarieven.

2.1.7 Programma RENOCCLICK

In 2024 zet de dynamiek die in 2023 van start is gegaan, zich door met concrete vorderingen in het beheer en het aansturen van het RenoClick-programma⁵. Er werd een nieuwe interne tool, de **SiteTracker**, ingevoerd om de follow-up van alle projecten te centraliseren. Dankzij die tool beschikken de teams over gedeelde dashboards, wat de coördinatie tussen de vele betrokken spelers vergemakkelijkt en zorgt voor een geïntegreerde rapportering voor Sibelga, het Begeleidingscomité en het Gewest.

³ Zie punt 4.9.3.10 van beslissing 285 <https://brugel.brussels/publication/document/beslissingen/2024/nl/BESLISSING-285-VERWERPING-TARIEFVOORSTEL-SIBELGA-2025-29.pdf>

⁴ <https://brugel.brussels/publication/document/beslissingen/2023/nl/BESLISSING-251-RICHTSNOEREN-OPLAADPUNTEN.pdf>

⁵ Renoclick is een programma dat in november 2022 werd gelanceerd. Dit programma maakt deel uit van de RENOLUTION-strategie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en heeft als doel openbare instellingen te ondersteunen bij de energierenovatie van hun gebouwen. Dit programma past binnen de RENOLUTION-strategie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en is bedoeld om de openbare instellingen te ondersteunen bij de energierenovatie van hun gebouwen.

Bovendien heeft het **uniek RenoClick-loket** zijn zichtbaarheid versterkt dankzij een gezamenlijke communicatiecampagne met Leefmilieu Brussel, met onder meer een nieuwe brochure, een educatieve video en een evenement dat door meer dan 120 overheidsvertegenwoordigers werd bijgewoond. Tot slot worden er nieuwe instrumenten ontwikkeld, zoals een verbeterde applicatie voor energieboekhouding en een proefversie van een 'routekaart'-tool om te helpen bij het prioriteren van de werkzaamheden en het inschatten van de impact ervan.

Deze evoluties weerspiegelen een capaciteitsopbouw van de middelen die worden ingezet om de overheidsinstanties doeltreffend te ondersteunen bij hun energierenovatieprojecten. In 2024 kostte het RenoClick-programma € 4.342.115, volledig gedekt door een gewestelijke subsidie, zonder impact op de nettarieven die worden gedragen door de gebruikers.

2.2 Openbare dienststopdrachten in verband met het net

2.2.1 Veiligheid van de binneninstallaties

In de Gasordonnantie is vastgelegd dat de distributienetbeheerder en de leveranciers een kosteloze preventiedienst voor risico's bij het gebruik van aardgas moeten aanbieden aan de huishoudens die erom vragen. BRUGEL neemt nota van de informatie in het verslag van SIBELGA. Naar aanleiding van de vraag van BRUGEL over de aanzienlijke stijging van de directe en indirecte werkingskosten en van ons verzoek om een meer gedetailleerde uitsplitsing en rechtvaardiging van deze stijgingen, heeft SIBELGA als antwoord op onze vraag een tabel verstrekt met nadere gegevens over de rubrieken die de directe en indirecte werkingskosten vormen (met uitzondering van de personeelskosten).

(in EUR)

Directe kosten	Gereal. 2023	Begroting 2024	Gereal. 2024
Vervoer (techn. pers.)	28.985	29.528	41.145
Uitgaven in verband met het personeel	3.926	3.031	3.658
Totaal directe kosten	32.911	32.560	44.803
Indirecte kosten	Gereal. 2023	Begroting 2024	Gereal. 2024
Aankopen	157	121	146
Structuur	6.718	6.778	7.898
Overhead	342.913	345.679	402.772
Toezicht	75.683	83.689	107.433
Meteropname	3.221	3.281	4.572
Magazijn			53
Totaal indirecte kosten	428.692	439.548	522.875

(Bron: SIBELGA)

Tabel 2: SIIG-activiteit: detail van de rubrieken directe en indirecte kosten

BRUGEL stelt een aanzienlijke stijging vast van de directe werkingskosten (+37,6% ten opzichte van de begroting 2024 en +36,2% ten opzichte van 2023) en van de indirecte kosten (+19% ten opzichte van de begroting 2024 en +22% ten opzichte van 2023). Deze stijging wordt voornamelijk toegeschreven aan een intensivering van de activiteiten op het terrein, in het bijzonder een stijging van 22% van het aantal SIIG-bezoeken ten opzichte van 2023.

De door Sibelga verstrekte uitsplitsing geeft aan dat die evolutie vooral te wijten is aan:

- meer geklokte uren door het technisch personeel, opgenomen in de directe kosten (vervoer en werktijd), als gevolg van het toegenomen aantal SIIG-bezoeken (+22% ten opzichte van 2023);
- een toename van de indirecte kosten, via extra uitgaven voor personeel, overhead en toezicht.

BRUGEL beveelt aan om te analyseren of de stijging van het aantal SIIG-bezoeken eenmalig of structureel is en om na te gaan hoe de middelen kunnen worden geoptimaliseerd (planning, pooling, digitalisering). Er wordt ook gevraagd om een meer gedetailleerde uitsplitsing van de kosten per interventietype op te nemen in de toekomstige verslagen, en om meer transparantie over de berekening van de indirecte extra uitgaven, om een rechtvaardige toewijzing van de kosten aan de openbare dienstopdrachten te waarborgen.

2.2.2 Conversie van arm gas naar rijk gas

Sibelga vermeldt in haar verslag dat er geen kosten zijn gemaakt voor deze opdracht, die in 2024 is voltooid, en dat die dus niet meer zal worden opgenomen in de toekomstige verslagen.

2.2.3 Productie van hernieuwbare energie en energiediensten

Met betrekking tot de aankoop van groene stroom en garanties van oorsprong vermeldt Sibelga de component 'garantie van oorsprong' als onderdeel van de valorisatie van de aankopen van elektriciteit voor de openbare verlichting. Deze component werd niet opgenomen in de initiële budgettaire berekening, wat heeft bijgedragen tot een discrepantie tussen de ramingen en de werkelijke kosten.

De controle ex post van BRUGEL geeft aan dat de aankoopprijs van de garanties van oorsprong (GO) € 6,71/MWh bereikte voor de beschermde klanten, een hoog niveau in het licht van de huidige markttendenzen. Het klopt dat de prijzen van de GO sterk zijn gestegen in 2023, tot € 7/MWh, en dan geleidelijk weer zijn gedaald tot een prijsniveau rond € 1/MWh⁶. Deze context rechtvaardigt gedeeltelijk de waargenomen kostprijs, maar benadrukt ook het belang van een meer anticiperende aankoopstrategie. Om de blootstelling aan de marktschommelingen te beperken en gunstigere prijsvoorwaarden veilig te stellen, zou het verstandig zijn dat Sibelga haar aankoop van GO vroeger plant. Een betere anticipatie, in combinatie met een actieve prijsmonitoring, zou het mogelijk maken de kosten te optimaliseren en de economische efficiëntie van de aanpak te verhogen. Tot slot zou een grotere transparantie over de aangekochte volumes, de selectiecriteria en de contractuele voorwaarden het aankoopbeleid helpen te verduidelijken.

Het kan immers niet als redelijk worden beschouwd om in te kopen bij een piek van de marktprijs zonder enige andere rechtvaardiging dan het moment waarop het contract wordt gesloten.

Brugel is van mening dat de prijs van € 2,88/MWh een aanvaardbare referentie is voor de garanties van oorsprong die aan die leveringen zijn gekoppeld, gezien de marktprijzen. Sibelga brengt een prijs van € 2,88/MWh naar voren voor de garanties van oorsprong die gekoppeld zijn aan de andere energieaankopen van Sibelga voor 2024.

Brugel beveelt de Regering dan ook aan om een bedrag van € 24.251,56⁷ te verwerpen voor de kosten verbonden aan de aankoop van garanties van oorsprong die gekoppeld zijn aan de levering aan de beschermde klanten in 2024.

⁶ Cf. [Voorstel 35 van BRUGEL van 27.08.2024](#), pagina 12, prijs van de garanties van oorsprong.

⁷ Hetzij (6,71-2,88) * 27.910 MWh (gerealiseerd volume in 2024).

3 Kosten gefinancierd door de ODO-tarieven

3.1.1.1 Gas

De onderstaande tabel toont de vooropgestelde en gerealiseerde kosten van de verschillende ODO gefinancierd door de tarieven in 2024.

	Begroting 2024 tariefvoorstel [€]	Vooropgesteld budget 2024[€]	Gerealiseerd 2024 [€]	Gerealiseerd 2023 [€]
Activiteit beschermde klanten	-472.673 ⁸	4.915.699	2.243.082	- 835.838 ⁹
Veiligheid van de binnengasinstallaties	842.078	951.455	1.117.627	920.860
Plaatsing gasstop	43.797	59.745	97.736	65.924
Opvolging klanten en klachtenbeheer	192.663	236.804	237.589	241.503
Conversie arm naar rijk gas	345.040	0	0	11.683
Einde contract	88.500	135.520	137.758	102.798
Consumentenindex	42.154	395.106	560.153	283.377
Totaal	1.081.559	6.694.329	4.393.944	790.306

Tabel 3: Kosten van de ODO Gas gefinancierd door tarieven in 2024

Tabel 2 roept meerdere opmerkingen en bevindingen op:

- 66% van het vooropgestelde budget is gerealiseerd.
- De ODO 'Consumentenindex' die in 2022 werd ingevoerd, kende tussen 2023 en 2024 een sterke daling.
- We stellen vast dat er in 2024 € 3.657.439 van de reguleringsfondsen is gebruikt, in vergelijking met de prognoses (op basis van wat in 2022 werd gerealiseerd) van € 345.040. Dit wordt vooral verklaard door een daling van de bedragen die kunnen worden teruggevorderd van de CREG voor de bevoorrading van de beschermde klanten.

Gezien het door Sibelga gebudgetteerde bedrag voor het beheer van beschermde klanten en meer specifiek voor de aankoop van gas en gezien het gerealiseerde, kan men zich verbazen over de bedragen die in het MSP-programma 2024 worden vermeld en die 119% hoger liggen dan het gerealiseerde budget. Van dit verschil in raming is trouwens geen sprake voor elektriciteit.

⁸ Tariefvoorstel 2024 op basis van wat in 2022 is gerealiseerd

⁹ Het negatieve bedrag van wat in 2023 is gerealiseerd, wordt verklaard door het feit dat de terugbetaling die door de CREG werd toegekend in het kader van het sociaal tarief zeer aanzienlijk was als gevolg van de prijzencrisis en de sterke prijsverhoging voor de huishoudelijke afnemers. Sibelga, die haar volumes contractueel had vastgelegd via een overheidsopdracht vóór de crisis, profiteerde van een terugbetaling voor de beschermde klanten die hoger was dan haar energiekosten. We wijzen erop dat het federale sociale tarief werd uitgebreid naar de BVT tot 1 juli 23, waardoor de dekking van de door Sibelga bevoorraden klanten die onder het federale sociale tarief vielen en bijgevolg in aanmerking kwamen voor de terugbetaling van de CREG, werd uitgebreid.

3.1.1.2 Elektriciteit

De onderstaande tabel toont de vooropgestelde en gerealiseerde kosten van de verschillende ODO gefinancierd door de tarieven in 2024.

Tabel 4: Kosten van de ODO Elektriciteit gefinancierd door tarieven in 2024

	Begroting 2024 tariefvoorstel [€]	Vooropgesteld budget 2024[€]	Gerealiseerd 2024 [€]	Gerealiseerd 2023 [€]
Plaatsing en verwijdering van begrenzers	1.907.472	868.198	558.868	1.868.769
Activiteit beschermde klanten	573.046	3.134.392	3.828.243	1.086.700
Openbare verlichting ¹⁰	36.627.548	37.985.678	39.909.757	35.237.270
Opvolging klanten en klachtenbeheer	357.804	439.779	441.236	448.505
Kermis en feestelijkheden	269.965	409.629	214.890	262.535
Einde contract	167.128	200.660	261.526	199.084
ChargyClick	482.412	769.288	548.124	628.207
Consumentenindex	78.286	733.769	1.040.285	526.271
Totaal	40.463.661	44.541.393	46.802.929	40.257.341

Deze tabel roept meerdere opmerkingen en bevindingen op:

- De in 2024 gerealiseerde kosten zijn 17% hoger dan de in 2023 gerealiseerde kosten. Deze stijging wordt vooral veroorzaakt door het beheer van de beschermde en winterklanten en de openbare verlichting.
- De ODO 'Consumentenindex' die in 2022 werd ingevoerd, kende tussen 2023 en 2024 een sterke stijging tussen 2023 en 2024 (+97%).
- De kosten voor de openbare verlichting zijn in 2024 met 13% gestegen ten opzichte van 2023, en deze stijging kan voornamelijk worden verklaard door de stijging van de posten 'constructie van de installaties' en 'energievoorziening'.

Aangezien het deel van de reguleringsfondsen dat is toegewezen om de ODO-verschillen te dekken, is uitgeput bij het dekken van het verschil tussen het gerealiseerde en het tariefbudget voor het jaar 2022, zal het saldo van € -6.303.089 van invloed zijn op de bijdrage voor het jaar 2024 uit de ODO-rubriek van de reguleringsfondsen.

¹⁰ Merk wel op dat het beheer van de openbare verlichting niet wordt geanalyseerd in dit advies. Dat onderwerp zal specifiek en uitgebreid worden behandeld in een afzonderlijk verslag.

4 Besluit

De belangrijkste opmerkingen van BRUGEL die voortvloeien uit de analyse van het verslag over de uitvoering van de openbare dienststopdrachten (ODO)¹¹ van SIBELGA in 2024 en de aanvullende door SIBELGA meegedeelde informatie, zijn hieronder opgenomen:

1. Wat betreft de ODO van sociale aard:

- Wat het klachtenbeheer betreft, is BRUGEL verheugd over de nauwkeurigheid en de verbetering van de informatie in het rapport, met name met betrekking tot de classificatie ervan en een beter detailniveau voor de meest voorkomende gerechtvaardigde klachten. BRUGEL herhaalt het belang van de centralisatie van de informatie in één enkele databank om de traceerbaarheid te verbeteren, en deze aanbeveling geldt ook vandaag nog.
- BRUGEL neemt nota van de inspanningen die SIBELGA in 2024 heeft geleverd om haar tools en processen aan te passen aan de evolutie van het reglementaire kader, zoals:
 - een callcenter en een onthaalbureau,
 - een gespecialiseerde backoffice,
 - een controlesysteem voor het recht op bescherming,
 - telefonische bewustmakingscampagnes,
 - een tool voor de optimalisatie van de technische interventies.
- De versterking van deze systemen wijst op de wil om meer begeleiding te bieden aan de beschermde klanten. BRUGEL benadrukt wel de noodzaak om een duidelijker onderscheid te maken tussen de uitgaven die strikt verband houden met de wettelijke verplichtingen zoals bedoeld in de ordonnantie en de verplichtingen die voortvloeien uit interne initiatieven, zoals:
 - de ontwikkeling van geavanceerde functionaliteiten voor de mobiele app My Sibelga,
 - proactieve bewustmakingscampagnes bestemd voor de beschermde klanten,
 - de digitalisering van de terreininterventies zonder kosten-batenanalyse,
 - het gebruik van strategieën van het type 'click' of met variabele prijzen, waarvan de uitvoering, hoewel soms onvermijdelijk, een betere anticipatie vereist.

Er wordt een grotere transparantie en een nauwkeurige rechtvaardiging van de gemaakte kosten verwacht, in het bijzonder voor de IT-projecten.

- Wat de energiebevoorrading betreft, moedigt BRUGEL SIBELGA ertoe aan om de anticipatie van haar aankopen voor de gevoelige segmenten te verhogen en tegelijkertijd haar invorderingsinspanningen voort te zetten.
- Wat de vermogensbegrenzers betreft, stelt BRUGEL een voortzetting van de verwijdering vast. Het is wel betreurenswaardig dat er geen operationele coördinatie is met de uitrol van de slimme meters. BRUGEL herhaalt haar aanbeveling om een systematische kosten-batenanalyse op te nemen voor de ODO-projecten, om een efficiënt en transparant beheer van de tariefmiddelen te garanderen.

2. Wat betreft de ODO betreffende de terbeschikkingstelling van de meetgegevens:

BRUGEL neemt nota van de vooruitgang die SIBELGA heeft geboekt bij de ontwikkeling van een multifunctionele tool voor de terbeschikkingstelling van meetgegevens. BRUGEL stelt echter vast dat de reglementaire verplichting nog steeds niet volledig wordt nageleefd. BRUGEL herhaalt haar standpunt dat deze openbare dienststopdracht moet worden uitgevoerd met strikte inachtneming van

¹¹ Merk wel op dat het beheer van de openbare verlichting niet wordt geanalyseerd in dit advies. Dat onderwerp zal specifiek en uitgebreid worden behandeld in een afzonderlijk verslag.

het geldende wettelijke kader en behoudt zich het recht voor om gebruik te maken van de beschikbare hefboomen om de daadwerkelijke uitvoering ervan te verzekeren.

3. Wat betreft de ODO voor de elektriciteitsafname tijdens kermissen en feestelijkheden

BRUGEL neemt akte van het streven van SIBELGA om voor de tariefperiode 2025-2029 tarieven voor te stellen die de reële kosten verbonden aan de bevoorrading van kermissen en festiviteiten beter weerspiegelen, zoals vermeld in beslissing 285bis.

De totale kostprijs van de dienst 'kermissen en festiviteiten' in 2024 is dan wel 47,5% lager dan oorspronkelijk begroot, maar BRUGEL stelt niettemin een sterke verhoging vast van de directe werkingskosten (+220,3%), vooral in verband met niet-geanticiperde onderhoudsbeurten en controles van kasten. Deze situatie brengt een structurele onderschatting van bepaalde operationele behoeften in de programma's van de afgelopen jaren aan het licht. BRUGEL verzoekt SIBELGA dan ook om de betrouwbaarheid van haar budgettaire prognoses te verbeteren, om een betere kostenbeheersing en een grotere transparantie tegenover de gebruikers te garanderen.

4. Wat betreft het totale budget van de ODO:

BRUGEL stelt vast dat het gerealiseerde budget voor de openbare dienststopdrachten (ODO) voor 2024 € 51,2M bedraagt, verdeeld over € 46,8M voor elektriciteit en € 4,4M voor gas, hetzij 105% van het vooropgestelde budget (tegenover 91% in 2023). Deze stijging valt met name te verklaren door:

- een toename van de uitgaven voor de terbeschikkingstelling van de meetgegevens (+42 %);
- een onderbesteding van de kosten verbonden aan de beschermde klanten voor gas (gerealiseerd voor 46% van het initieel geplande budget), gecompenseerd door een overbesteding voor elektriciteit.

BRUGEL herinnert eraan dat de kosten die gepaard gaan met de ODO, volledig zijn opgenomen in de eindfactuur. In een streven naar budgettaire efficiëntie, maar ook in het licht van de Europese vereisten, is BRUGEL van mening dat het opportuun zou zijn om deze kosten uit te sluiten van de energiefactuur.

BRUGEL benadrukt ook dat de kosten verbonden aan de ODO momenteel niet onderworpen zijn aan een stimuleringsmechanisme. Een stimuleringsmechanisme zou de DNB er wel toe aanzetten om het budget doeltreffend te controleren en te beheren. BRUGEL kan de Regering adviseren over de invoering van een specifiek stimuleringsmechanisme om een performant en gecontroleerd beheer van deze opdracht in de hand te werken.

Bijgevolg raadt BRUGEL de Regering aan om rekening te houden met de aanbevelingen geformuleerd in de bovenvermelde conclusies en het bedrag van € 106.895,30 te verwerpen¹² voor de kosten in verband met de aankoop van garanties van oorsprong verbonden aan de levering aan beschermde klanten in 2024.

* *

*

¹² Hetzij (6,71-2,88) * 27.910 MWh (volume geleverd in 2024).