

**ADVIES
418**

**BETREFFENDE HET VERSLAG
VAN DE
DISTRIBUTIENETBEHEERDER
OVER DE UITVOERING VAN
DE OPENBARE-
DIENSTVERPLICHTINGEN OP
HET GEBIED VAN
ELEKTRICITEIT EN GAS
VOOR HET JAAR 2025**

08/07/2026

Opgesteld op basis van artikel 25, § 1, lid 3, van de ordonnantie elektriciteit en van artikel 19, § 1, lid 2, van de ordonnantie gas.

BRUGEL- ADVIES-20260708-418

De Brusselse regelgevende instantie op het gebied van elektriciteit, gas en waterprijeregulering

Astronomielaan 14 – B 1210 Brussel
T: 02/563.02.00 – info@brugel.brussels – www.brugel.brussels



Inhoudstafel

Rechtsgrondslag en context.....	3
Controle op de uitvoering van de ODV	4
A. Openbare dienstverlening aan eindklanten.....	4
1. ODV van sociale aard.....	4
2. Beheer van beschermde en winterklanten	4
2.1. Kosten van de dienstverlening	4
2.2. Kosten van de energievoorziening aan beschermde klanten en winter.....	6
2.3. Vermogensbegrenzers.....	6
2.4. Kosten van begrenzers en afsluitingen	6
3. Beheer van klachten en schadevergoedingen	7
3.1. Beschikbaarstelling van meetgegevens	9
3.2. Voedselvoorziening voor beurzen en festiviteiten	9
4. Programma's CHARGYCLICK en MOBICLICK.....	10
5. RENOCLICK-programma	10
B. Openbare dienstverleningstaken met betrekking tot het netwerk.....	10
Kosten die via de ODV-tarieven worden gefinancierd	11
A. Gas.....	11
B. Elektriciteit	12
Conclusie.....	14

Lijst van tabellen

Tabel 1 – Kosten van de energievoorziening (in duizenden euro's)	4
Tabel 2 – Verdeling van de klachten naar specifieke oorzaak en gegrondheid in 2025.....	8
Tabel 3 – Begrote en werkelijke kosten van de verschillende ODV die in 2025 via de tarieven worden gefinancierd.....	11
Tabel 4 – Kosten van de door tarieven gefinancierde ODV voor elektriciteit	12



Rechtsgrondslag en context

Artikel 25, § 1^{er}, leden 3 en 4, en §§ 2 en 3, van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna „*ordonnantie elektriciteit*” genoemd) en 19, § 1^{er}, leden 2 en 3, en §§ 2 en 3, van de ordonnantie betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, inzake wegensheffingen op het gebied van gas en elektriciteit en tot wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna „*gasordonnantie*” genoemd) bepalen dat:

„§ 1. (...)

Vóór 31 maart van elk jaar legt de distributienetbeheerder aan de Regering een verslag voor over de uitvoering van al zijn verplichtingen en openbare dienstverleningstaken die hij tijdens het voorgaande jaar heeft vervuld, alsmede de desbetreffende rekeningen. Dit verslag bevat tevens een vergelijking tussen de begrote en de gerealiseerde uitgaven voor de uitvoering van de openbare dienstverplichtingen en de inkomsten die de distributienetbeheerder in zijn tariefvoorstel heeft opgegeven. De Regering keurt dit verslag goed na advies van BRUGEL.

Na goedkeuring door de Regering worden het programma, het verslag en de rekeningen doorgestuurd naar het Parlement van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De Regering kan de vorm en de inhoud van het programma en het verslag vaststellen.

§ 2. BRUGEL kan ter plaatse alle boekhoudkundige of andere stukken raadplegen en ter plaatse en steekproefsgewijs de daadwerkelijke uitvoering van de gefinancierde werkzaamheden laten controleren in verband met de kosten en de uitvoering van de openbare dienstverplichtingen en -opdrachten.

Het aangewezen personeel dat deze raadplegingen en controles uitvoert, wordt daartoe bij besluit aangewezen. BRUGEL kan een bedrijfsrevisor aan het aangewezen personeel toevoegen om de rekeningen te controleren die betrekking hebben op de uitvoering van de openbare dienstverplichtingen en -opdrachten van de beheerder van het distributienet.

§ 3. De beheerder van het distributienet organiseert zijn boekhouding zodanig dat de lasten en opbrengsten met betrekking tot elk van de openbare dienstverplichtingen die hij op zich neemt, kunnen worden geïdentificeerd.”

Dit advies voldoet aan deze bepalingen.

Het verslag over de uitvoering van de taken van service p ublic (hierna „ODV” genoemd) voor het jaar 2025 is opgesteld overeenkomstig de hierboven beschreven procedure, die in wezen bepaalt dat de distributienetbeheerder (hierna „DNB” genoemd) uiterlijk op 31 maart van elk jaar een verslag indient over de uitvoering van zijn openbare dienstverplichtingen in het voorgaande jaar. Dit verslag moet, na advies van BRUGEL, door de Regering worden goedgekeurd en aan het Parlement worden toegezonden.

SIBELGA heeft haar verslag bij brief van 9 april 2026 aan BRUGEL toegezonden. Dit verslag bevat de gegevens en informatie over de ODV die SIBELGA in 2025 heeft uitgevoerd, voortvloeiend uit het ODV-programma dat door de regering is goedgekeurd na [advies](#)¹ van BRUGEL.

¹ Het betreft advies nr. 395 betreffende het programma voor openbare dienstverlening 2025 van SIBELGA.



Controle op de uitvoering van de ODV

A. Openbare dienstverlening aan eindklanten

1. ODV van sociale aard

Dit advies geeft een beknopte samenvatting van een analyse van de kosten van de sociale opdrachten die ten laste komen van Sibelga. De diepgaande analyse met betrekking tot de uitvoering van deze verplichtingen, de impact ervan op de doelgroep en op het marktsysteem wordt uitgewerkt in het jaarverslag 2024, hoofdstuk „particuliere klanten”.

2. Beheer van beschermde en winterklanten

2.1. Kosten van de dienstverlening

Tabel1 – Kosten van de energievoorziening (in duizenden euro's)

	ODV-programma 2025			Gerealiseerd tegen eind 2025					
	Elektriciteit	Gas	Totaal	Elektriciteit	% van het budget	Gas	% van het budget	Totaal	% van het budget
Facturering aan klanten	-5.313,1	-4.230,8	-9.543,9	-5.358,1	100,8%	-4.857,5	114,8%	-10.215,6	107,0%
Oninbare vorderingen (terugboekingen & voorzieningen)	1.277,5	1.017,3	2.294,7	1.854,3	145,2%	1.429,2	140,5%	3.283,5	143,1%
Aankoop van energie (inclusief heffingen en toeslagen)	8.177,3	6.964,3	15.141,6	8.083,0	98,8 %	6.673,7	95,8%	14.756,7	97,5%
Δ Verschil tussen aankoop- en verkoopprijs: gedekt door het federaal fonds	-124,4	-259,3	-383,8	-660,4	530,7%	-708,9	273,3%	-1.369,3	356,8%
Niet aan beschermde klanten doorberekende kosten ²	407,5	337,1	744,6	386,3	94,8 %	338,2	100,3%	724,4	97,3%
Totaal	4.424,8	3.828,5	7.508,6	4.305,1	97,3 %	2.874,7	75,1%	7.179,8	95,6%

Bron: Sibelga

De leveringskosten laten per segment uiteenlopende effecten zien.

Eerzijds blijven de facturatiebedragen voor **elektriciteit** over het algemeen in lijn met de prognoses, aangezien de daling als gevolg van een lager aantal beschermde klanten wordt gecompenseerd door een hoger sociaal tarief.

Anderzijds stijgen de factuurbedragen voor **gas**, voornamelijk als gevolg van een aanzienlijk hoger prijsniveau dan verwacht, ondanks een lager aantal klanten.

² Het betreft de energiehelling en de speciale accijnzen, die door Sibelga ten laste worden genomen



Bovendien dalen de inkoopkosten voor energie over het algemeen doordat de prijzen en volumes lager uitvallen dan verondersteld. Deze gunstige ontwikkeling wordt echter gedeeltelijk tenietgedaan door het ontstaan van onvoorziene kosten in verband met de FeReSo-afstemming, die een negatieve invloed hebben op het resultaat.

Ten slotte constateert BRUGEL, zoals elk jaar, twee belangrijke factoren:

Terugbetaling door het Federaal Fonds

De bedragen die door het Federaal Fonds voor beschermde klanten worden gedekt, dekken het verschil tussen aankopen en verkopen niet.

Dit is voornamelijk te verklaren door het feit dat SIBELGA het sociaal tarief toepast op 65 % van de beschermde klanten, overeenkomstig de geldende regionale bepalingen, terwijl deze klanten volgens de federale wetgeving geen recht hebben op het sociaal tarief.

Het Federaal Fonds komt derhalve niet tussenbeide om het verschil te vergoeden tussen de bedragen die SIBELGA voor de aankoop van energie betaalt en de bedragen die aan deze klanten worden gefactureerd.

Bijgevolg komen de kosten van het sociaal tarief, namelijk dit verschil, ten laste van de Brusselse netwerkgebruikers via de OSP-kosten die door de distributienetbeheerder in rekening worden gebracht. **Het systeem brengt structurele kosten met zich mee voor de Brusselaars.**

De oninbare vorderingen ten laste van Sibelga

De oninbare vorderingen die Sibelga draagt in het kader van de levering aan beschermde klanten bedragen **in 2025 3,3 miljoen euro voor een klantenbestand van ongeveer 10.000 klanten. Ter vergelijking: alle leveranciers die actief zijn op de Brusselse residentiële markt, die bijna 530.000 huishoudens omvat, registreren een totaal volume aan oninbare vorderingen van 18,3 miljoen euro.**

Deze situatie wijst op een bijzonder hoge concentratie van het financiële risico binnen het segment van de beschermde klanten en benadrukt de beperkingen van het huidige systeem voor het beheer van onbetaalde rekeningen.

Tegen de achtergrond van stijgende oninbare bedragen lijkt het onontbeerlijk om het invorderingsbeleid te versterken en te professionaliseren teneinde de invorderingspercentages te verbeteren, de opeenstapeling van schulden te voorkomen en de financiële houdbaarheid van het stelsel voor sociale bescherming te waarborgen.

Het gaat hier niet alleen om een begrotingskwestie: het is eveneens van belang om follow-up- en begeleidingsprocedures in te voeren die beter zijn afgestemd op de realiteit van de betrokken huishoudens, waardoor eerder en doeltreffender kan worden ingegrepen voordat de schulden oninbaar worden.



BRUGEL is van mening dat deze kosten vragen oproepen in vergelijking met wat bij commerciële leveranciers wordt waargenomen.

De toezichthouder is eveneens van mening dat deze als oninbaar aangemerkte bedragen aan een grondiger analyse moeten worden onderworpen om te bepalen welke maatregelen SIBELGA moet nemen om deze te verminderen.

2.2. Kosten van de energievoorziening aan beschermde klanten en winter

BRUGEL heeft kennisgenomen van de antwoorden van Sibelga met betrekking tot haar strategie voor de energievoorziening in het kader van de openbare dienstverlening (ODV). Wat de beschermde klanten betreft, neemt BRUGEL nota van de aanpassing van de bevoorradingsstrategie, waarbij na het mislukken van een aanbesteding met vaste prijs een contract met variabele prijs is ingevoerd om de continuïteit van de levering te waarborgen.

In dit verband moedigt BRUGEL Sibelga aan om haar energie-inkopen voor gevoelige segmenten beter te anticiperen en de periode te verlengen waarin prijsvaststellingen mogelijk zijn in haar openbare aanbestedingen.

2.3. Vermogensbegrenzers

Overeenkomstig de ordonnantie van 2022 plaatst Sibelga geen vermogensbegrenzers meer. Het jaar stond in het teken van de voortzetting van de geleidelijke verwijdering van de bestaande begrenzers, waarbij 372 apparaten werden verwijderd, waardoor het aantal eind 2025 zal zijn teruggebracht tot 662.

Ter herinnering: deze taak is vervangen door het telefoongesprek (IUA). Dit houdt in dat Sibelga de klant belt die door een commerciële leverancier wordt bevoorrad en een ingebrekestelling heeft ontvangen. In 2025 heeft Sibelga 29.000 telefoongesprekken gevoerd, een cijfer dat sinds 2024 ongewijzigd is gebleven.

Wat betreft de resultaten, heeft Sibelga de klant in ongeveer 97 % van de gevallen gewezen op de urgentie om actie te ondernemen, hetzij via telefonisch contact (de helft van de gevallen), hetzij via e-mail of *voicemail* (voor de andere helft).

2.4. Kosten van begrenzers en afsluitingen

In 2025 ontving Sibelga 3.768 verzoeken tot „cut-off/afsluiting” van gas en elektriciteit naar aanleiding van een beslissing van de vrederechter. Het slagingspercentage voor deze activiteit bedraagt 94,5%.

BRUGEL constateert dat Sibelga nog steeds geen ex-postbeoordeling van de productiviteitswinst noch een volledige kosten-batenanalyse heeft uitgevoerd voor het digitaliseringsproject van de interventies in het veld. Dit gebrek aan kwantificering beperkt de beoordeling van de werkelijke efficiëntie van de investering, in een context waarin de kosten in verband met de ODV onder controle moeten worden gehouden. BRUGEL herhaalt zijn aanbeveling: voer systematisch een kosten-batenanalyse uit voor ODV-projecten, met name die met een technologische component.



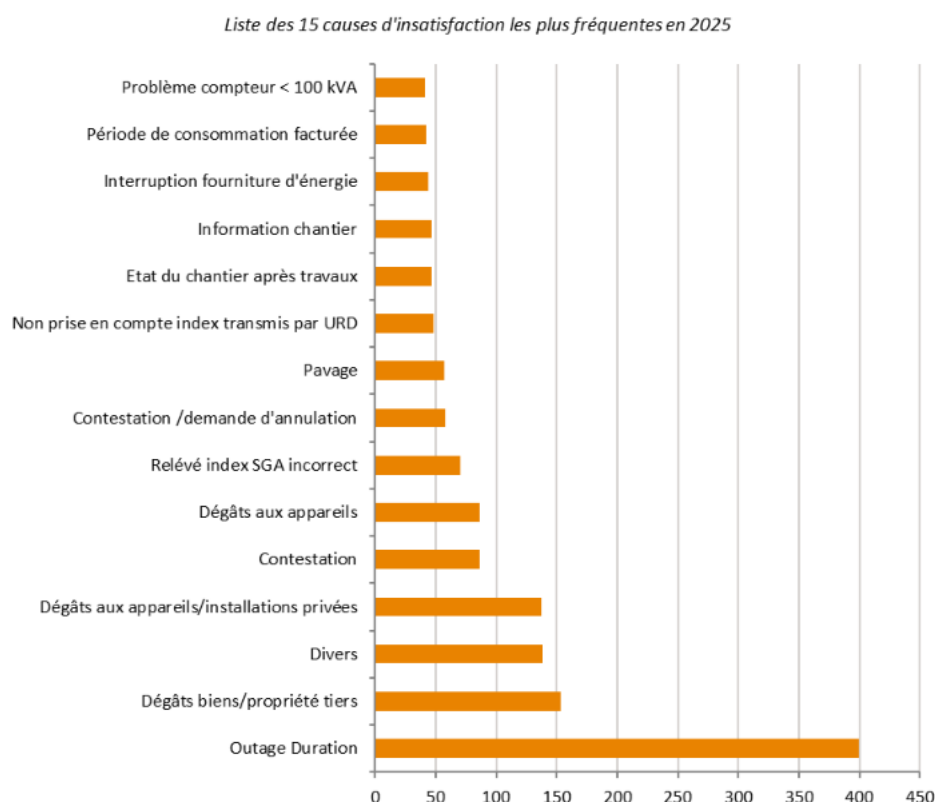
3. Beheer van klachten en schadevergoedingen

In haar ODV 2025-rapport vermeldt SIBELGA de volgende cijfers met betrekking tot de afhandeling van klachten:

- Er werden 2.428 klachten geregistreerd, wat neerkomt op een stijging van 23,69 % ten opzichte van 2024, waarin al een stijging van 12,43 % ten opzichte van 2023 (1.746) was waargenomen;
- Het gemiddelde percentage gegronde klachten bedraagt 29,36 % (een zeer lichte daling ten opzichte van 2024);
- In 2025 werden 527 schadeclaims ingediend, wat neerkomt op een stijging van 35,13 % ten opzichte van 2024, dat op zijn beurt al een zeer aanzienlijke stijging vertoonde ten opzichte van 2023 (64,6 %). Van de in 2025 ingediende schadeclaims hebben er 339 geleid tot een schadevergoeding;
- 78,63 % van de klachten was afkomstig van natuurlijke personen en 21,37 % van „organisatieklanten”, waarvan 33,91 % van het totaal bestond uit „gemeenten/gemeentelijke bedrijven”, een aandeel dat is gedaald ten opzichte van 2024;

De onderstaande figuur toont de 15 meest voorkomende oorzaken van ontevredenheid in 2025:

Figuur1 – Lijst van de 15 meest voorkomende oorzaken van ontevredenheid in 2025



Bron: SIBELGA

De drie belangrijkste oorzaken van ontevredenheid zijn dus de duur van de storing, schade aan goederen/eigendommen van derden, de categorie „Diversen” en schade aan privéapparatuur/installaties. Bovendien omvat de oorzaak „Betwisting” voortaan alle MIG-



betwistingen, wat de aanzienlijke stijging van het aantal klachten in deze categorie verklaart. Deze verduidelijking wordt door BRUGEL positief onthaald.

Het aantal klachten met betrekking tot bepaalde specifieke oorzaken, en of deze al dan niet gegrond zijn, wordt weergegeven in de volgende tabel:

Tabel2 – Verdeling van de klachten per specifieke oorzaak en gegrondheid in 2025

Procedures/Oorzaken	Aantal klachten (2025)	Gegronde klachten	Ongegronde klachten
ILC	81	14	67
Verbruik buiten het contract om	50	6	44
Verbruik als gevolg van manipulatie van de meter	38	2	36
Schatting	37	11	26
Correcties (periode)	14	6	8

(Bron: SIBELGA)

De belangrijkste specifieke oorzaken van klachten hebben betrekking op de ILC, verbruik buiten het contract om, verbruik als gevolg van manipulatie van de meter en schattingen.

Bovendien constateert BRUGEL dat voor deze categorieën het merendeel van de klachten door Sibelga als ongegrond wordt beschouwd.

Sibelga wijst erop dat het aantal klachten de afgelopen vier jaar gestaag is toegenomen. De DNB noemt verschillende factoren die de stijging van het aantal klachten verklaren.

Enerzijds hebben zich in 2025 verschillende grote, langdurige onderbrekingen in de levering voorgedaan, waarvan sommige op zichzelf al enkele tientallen klachten hebben veroorzaakt. Sibelga is echter van mening dat hieruit geen algemene toename van het aantal incidenten op het net kan worden afgeleid, laat staan dat er in 2025 ten opzichte van 2024 een structurele stijgende trend in het aantal incidenten waarneembaar is.

Anderzijds constateert Sibelga een toename van het aantal klachten in verband met de installatie en vervanging van slimme meters. Dit wordt met name verklaard door het feit dat het tempo van de installatie van deze meters toeneemt, wat leidt tot meer interventies en bijgevolg een grotere kans op fouten.

Bovendien merkt Sibelga op dat het aantal klachten over de installatie van slimme meters marginaal is in vergelijking met het aantal geïnstalleerde meters (ongeveer honderd klachten tegenover 73 000 geïnstalleerde meters).

Daarnaast geeft Sibelga aan dat het de netwerkgebruikers steeds beter informeert over de mogelijkheden om een klacht in te dienen, wat eveneens de vastgestelde stijging kan verklaren.



BRUGEL juicht het initiatief van Sibelga toe om de voorlichting en bekendmaking over de procedures voor klachten en schadeclaims te verbeteren. BRUGEL juicht tevens de door Sibelga uitgesproken bereidheid toe om klagers een gedetailleerd en toegankelijk antwoord te geven.

BRUGEL merkt op dat het ODV-verslag van 2025, in tegenstelling tot voorheen, niet langer het percentage klachten vermeldt dat binnen 20 dagen is afgehandeld, en verzoekt Sibelga deze gegevens opnieuw op te nemen in het verslag van 2026.

3.1. Beschikbaarstelling van meetgegevens

BRUGEL neemt kennis van de implementatie door Sibelga van de tool voor het raadplegen van meetgegevens, waarmee wordt voldaan aan de verplichting die is ingevoerd bij de ordonnantie van 2022. Deze tool omvat een mobiele applicatie „My Sibelga”, die sinds oktober 2024 beschikbaar is, en een webportaal <https://conso.sibelga.be/>, dat sinds eind 2025 toegankelijk is. Deze tools bieden particuliere klanten toegang tot hun gegevens, onder meer via functionaliteiten zoals toestemming voor afstandsaflezing en gedetailleerde weergave van de gegevens.

BRUGEL merkt op dat de implementatie van deze tools is voltooid en dat de belangrijkste functionaliteiten nu beschikbaar zijn, hoewel bepaalde verbeteringen geleidelijk zijn doorgevoerd. Het aanvankelijke ontbreken van een duidelijk tijdschema voor verdere ontwikkelingen heeft mogelijk de transparantie van het project aangetast.

Wat de kosten betreft, constateert BRUGEL dat de projectkosten 1.025,1 k€ bedragen, wat het oorspronkelijke budget van 768,7 k€ overschrijdt. Hoewel deze kostenoverschrijding kan worden verklaard door de geleidelijke ontwikkeling van de tool, die met name is gebaseerd op het monitoren van het gebruik ervan, de feedback van gebruikers en de analyse van de ondervonden problemen, dient er niettemin extra aandacht te worden besteed aan de beheersing van toekomstige kosten.

BRUGEL verzoekt SIBELGA de planning, de transparantie en de kostenbeheersing voor toekomstige ontwikkelingen van de tool te verbeteren. Dit zal een effectieve, eenvoudige en rechtvaardige toegang tot de gegevens voor alle gebruikers waarborgen.

3.2. Voedselvoorziening voor beurzen en festiviteiten

Artikel 24bis, § 1, 8° van de ordonnantie elektriciteit bepaalt dat de levering van elektriciteit voor tijdelijke feestelijke evenementen op de openbare weg deel uitmaakt van de openbare dienstverlening die onder de verantwoordelijkheid van Sibelga valt. In 2025 bevestigt de dienst „Beurzen en festiviteiten” een verbetering van haar financiële evenwicht. De totale kosten van de dienst bedroegen 219,8k €, ofwel 62,6 % van het oorspronkelijk begrote bedrag.

Dit resultaat is te danken aan hogere inkomsten uit energie dan verwacht, en aan een daling van de indirecte exploitatiekosten als gevolg van een geringer beroep op personeel in het veld. Voor het boekjaar 2025 passen deze tarieven in een beleid van geleidelijke afstemming op de werkelijke kosten van de activiteit, waarbij ze binnen het kader blijven van de tariefmethodologie die voorziet in een jaarlijkse herziening indien nodig. BRUGEL wijst erop dat de geldende tarieven gericht moeten blijven op een evenwicht tussen kostendekking en toegankelijkheid voor de betrokken gebruikers.



4. Programma's CHARGYCLICK en MOBICLICK

In 2025 werd de uitrol van ChargyClick voortgezet met **822 geïnstalleerde oplaadpunten**, wat duidt op een heropleving van het installatietempo na 2024 en gepaard ging met werkzaamheden ter e structurering van het systeem en de voorbereiding van nieuwe concessies. Tegelijkertijd werd het MobiClick-project in 2025 niet formeel verlengd, aangezien de looptijd ervan eind 2024 was verstreken. Op budgettair vlak vertoont ChargyClick in 2025 een uitvoeringsgraad van ongeveer 75 %, waarbij de kosten worden gefinancierd uit de netwerktarieven.

5. RENOCLICK-programma

In 2025 bouwt het RenoClick-programma voort op de vooruitgang die in de voorgaande jaren is geboekt, met een verdere uitwerking van de instrumenten voor monitoring en sturing, met name via de implementatie van een intern platform dat de projecten centraliseert en de rapportage tussen de verschillende belanghebbenden vergemakkelijkt.

Daarnaast zijn de inspanningen voortgezet om de ondersteuning van de overheid te versterken, met name door middel van acties om het éénloketsysteem onder de aandacht te brengen en door de ontwikkeling van aanvullende instrumenten die gericht zijn op het verbeteren van de planning en evaluatie van energierenovatieprojecten.

Op budgettair vlak wordt het RenoClick-programma nog steeds gefinancierd door regionale subsidies, zonder dat dit gevolgen heeft voor de netwerktarieven die door de gebruikers worden betaald.

B. Openbare dienstverleningstaken met betrekking tot het netwerk

1. Veiligheid van binneninstallaties

In 2025 constateert BRUGEL een stijging van de kosten voor de SIIG-dienst, die uitkomen op 1.119,6 k€, ofwel 112,9 % van het begrote budget. Deze stijging betreft zowel de personeelskosten als de directe en indirecte exploitatiekosten.

Deze ontwikkeling vindt plaats tegen de achtergrond van een stabilisatie van het aantal bezoeken, maar ook van een toenemende complexiteit van de interventies, die met name verband houden met de veroudering van de installaties, de moeilijkheden bij het in overeenstemming brengen van oudere gebouwen met de voorschriften en de evolutie van het toepasselijke regelgevingskader, waarvan de interpretatie en toepassing voor de actoren in de sector steeds complexer worden. Deze door Sibelga toegelichte elementen weerspiegelen het structurele karakter van de beperkingen die op de activiteit wegen.

In deze context benadrukt BRUGEL de noodzaak om de inspanningen op het gebied van transparantie met betrekking tot de kostensamenstelling voort te zetten, met name wat betreft de indirecte kosten, en om de ontwikkeling van deze structurele factoren te volgen teneinde de gevolgen ervan op middellange termijn voor de financiering van de openbare dienstverlening te kunnen beoordelen.



Kosten die via de ODV-tarieven worden gefinancierd

De tariefmethodologie 2025-2029 bepaalt in punt 16.1 dat, ter dekking van de kosten met betrekking tot alle uit de tarieven gefinancierde openbare dienstverplichtingen als bedoeld in artikel 25 van de ordonnantie elektriciteit of artikel 19 van de gasverordening, „De begroting voor 2025 is gebaseerd op de laatst bekende feitelijke cijfers (2023), geïndexeerd op basis van de inflatieprognose voor de jaren 2024 en 2025.”

Bij de analyse van het oorspronkelijke tariefvoorstel in september 2024 bleek echter dat de begrotingen die volgens deze methode werden opgesteld, te sterk zouden afwijken van de kosten die in het OSP-programma waren geraamd. De OSP-begroting van het aangepaste tariefvoorstel³ is daarom gebaseerd op het OSP-programma 2025, zoals werd voorgesteld in de beslissing tot afwijzing van het oorspronkelijke tariefvoorstel⁴.

A. Gas

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de begrote en gerealiseerde kosten van de verschillende ODV die via de tarieven worden gefinancierd in 2025.

Tabel3 – Begrote en gerealiseerde kosten van de verschillende ODV die in 2025 via de tarieven worden gefinancierd

	Lasten		Financiering
	ODV-programma 2025	Werkelijk 2025	Gridfee-tarief
Activiteit beschermde klanten	4.833.220 €	3.811.231 €	3.811.231 €
Beveiliging van binneninstallaties	991.969 €	1.119.576 €	1.119.576 €
Installatie van gasaansluitingen	58.422 €	143.705 €	143.705 €
Opvolging / Ombudsman	293.547 €	263.501 €	263.501 €
Beëindiging van wooncontract	148.758 €	146.439 €	146.439 €
Consumentenindex	269.052 €	358.769 €	358.769 €
Totaal programma	6.594.968 €	5.843.221 €	5.843.221 €

De bovenstaande tabel geeft aanleiding tot een aantal opmerkingen en observaties:

- De werkelijke uitgaven voor 2025 bedragen 5,84 miljoen €, wat neerkomt op 88,6 % van het begrote programma van 6,59 miljoen €.
- De activiteiten met betrekking tot beschermde cliënten blijven veruit de belangrijkste kostenpost, met 3,81 miljoen €, ofwel bijna 65 % van de gerealiseerde kosten. Deze kosten liggen aanzienlijk onder de begrotingsramingen, wat het grootste deel van het verschil tussen de begroting en de gerealiseerde uitgaven verklaart.
- De kosten in verband met de veiligheid van binneninstallaties (+12,9 %), de plaatsing van

³ <https://brugel.brussels/publication/document/beslissingen/2024/fr/BESLISSING-285bis-PROPOSITION-TARIFAIRE-ADAPTEE-SIBELGA-2025-29.pdf> (zie 4.1.2.2)

⁴ <https://brugel.brussels/publication/document/beslissingen/2024/fr/BESLISSING-285-REFUS-PROPOSITION-TARIFAIRE-SIBELGA-2025-29.pdf> (zie 4.1.2.5)



gasplakjes (+146 %) en de consumentenindex (+33,3 %) liggen hoger dan de begrote bedragen.

BRUGEL verzoekt SIBELGA haar inspanningen voort te zetten om de nauwkeurigheid van de begrotingsramingen te verbeteren voor de taken waarbij de grootste afwijkingen tussen de begrote en de werkelijk gerealiseerde bedragen zijn geconstateerd. Met name is verduidelijking nodig met betrekking tot de kosten voor de installatie van gasveiligheidsplakjes.

B. Elektriciteit

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de begrote en gerealiseerde kosten van de verschillende ODV die in 2025 via de tarieven worden gefinancierd.

Tabel4 - Kosten van de door tarieven gefinancierde ODV voor elektriciteit

	Lasten		Financiering Gridfee-tarief
	ODV-programma 2025	Voltooid in 2025	
Plaatsing en verwijdering van begrenzers	672.643 €	353.558 €	353.558 €
Cut-off elektriciteit	80.409 €	192.926 €	192.926 €
Activiteiten voor beschermde klanten	6.290.758 €	6.046.847 €	6.046.847 €
Openbare verlichting	37.985.678 €	39.418.131 €	39.418.131 €
<i>Bouw</i>	19.811.236 €	22.114.217 €	22.114.217 €
<i>Onderhoud en reparaties</i>	5.954.533 €	7.570.769 €	7.570.769 €
<i>Elektriciteitsverbruik</i>	12.219.910 €	9.733.144 €	9.733.144 €
<i>EP-project</i>	0 €	0 €	0 €
Opvolging / Ombudsman	545.159 €	489.358 €	489.358 €
Beurzen en festiviteiten	351.025 €	219.755 €	219.755 €
Einde van het wooncontract	233.584 €	265.701 €	265.701 €
ChargyClick	760.026 €	571.672 €	571.672 €
Consumentenprijsindex	499.668 €	666.285 €	666.285 €
TOTAAL programma	47.418.950 €	48.224.234 €	48.224.234 €

(Bron: Sibelga)

Dit geeft aanleiding tot een aantal opmerkingen en observaties:

- De daadwerkelijk gemaakte kosten bedragen 48,22 miljoen euro, wat neerkomt op een overschrijding van het begrote budget met 1,7 % (ongeveer 0,81 miljoen euro).
- De openbare verlichting blijft veruit de belangrijkste kostenpost, met 39,42 miljoen euro, wat neerkomt op bijna 82 % van de gerealiseerde uitgaven. De kosten in verband met de openbare verlichting overschrijden het begrote budget met 1,43 miljoen euro (+3,8 %). Deze overschrijding is voornamelijk toe te schrijven aan de bouwactiviteiten (+11,6 %) en aan onderhoud en reparaties (+27,1 %), terwijl de kosten voor elektriciteitsverbruik lager uitvallen dan begroot (-20,4 %).
- De kosten in verband met stroomonderbrekingen bedragen 192.926 €, wat neerkomt op bijna 2,4 keer het begrote bedrag (+140 %).
- Daarentegen liggen de kosten voor het plaatsen en verwijderen van begrenzers aanzienlijk onder de ramingen, waarbij de werkelijke kosten ongeveer 53 % van het begrote bedrag bedragen.
- De kosten in verband met de verbruikersmeter overschrijden het begrote bedrag met 33,3 %.



De geringe totale overschrijding (beperkt tot 1,7 % van het begrote bedrag) is het gevolg van compenserende effecten tussen verschillende posten die zowel aanzienlijke positieve als negatieve afwijkingen vertonen. De overschrijdingen die zijn geconstateerd voor de elektriciteits-cut-offs, het onderhoud van de openbare verlichting en de consumentenindex worden gedeeltelijk gecompenseerd door lagere kosten dan geraamd voor de installatie en verwijdering van begrenzers, alsook voor het elektriciteitsverbruik van de openbare verlichting.

BRUGEL verzoekt SIBELGA dan ook om haar methoden voor begrotingsprognoses verder te verbeteren, met name voor activiteiten waarbij zich terugkerende of aanzienlijke afwijkingen voordoen tussen de begroting en de werkelijke uitgaven.



Conclusie

Na afloop van haar analyse van het verslag over de uitvoering van de openbare dienstverplichtingen (ODV)⁵ voor het jaar 2025 en van de aanvullende informatie die door SIBELGA is verstrekt, formuleert BRUGEL de volgende belangrijkste opmerkingen:

BRUGEL stelt vast dat SIBELGA rekening heeft gehouden met verschillende aanbevelingen die tijdens het vorige boekjaar zijn gedaan, met name wat betreft de beschikbaarstelling van meetgegevens, de verbetering van de informatievoorziening aan de gebruikers en de presentatie van gegevens met betrekking tot klachten.

Sommige aanbevelingen blijven echter actueel, met name die betreffende de kosten-batenanalyse van ODV-projecten, de beheersing van de IT-kosten en de verbetering van de kwaliteit van de begrotingsramingen.

1. Wat betreft de ODV met een sociaal karakter

BRUGEL neemt nota van de inspanningen die SIBELGA heeft geleverd om haar instrumenten en processen aan te passen aan de evolutie van het regelgevingskader en de begeleiding van beschermde klanten te versterken. Wij stellen echter vast dat het terugbetalingsmechanisme van het Federaal Fonds de kosten die worden gemaakt in het kader van de levering aan beschermde klanten niet volledig dekt. De kosten in verband met de toepassing van het regionale sociale tarief blijven derhalve ten laste van de netwerkgebruikers via de distributietarieven.

BRUGEL wijst tevens op het toenemende belang van oninbare vorderingen in verband met deze activiteit en is van mening dat een grondiger analyse van de oorzaken van deze achterstallige betalingen, evenals van de maatregelen die de omvang ervan zouden kunnen beperken, wenselijk zou zijn. *Ten slotte wordt de aanbeveling herhaald om systematisch een kosten-batenanalyse uit te voeren voor ODV-projecten met een technologische component.*

Bovendien is BRUGEL van mening dat deze kosten vragen oproepen in vergelijking met wat bij commerciële leveranciers wordt waargenomen.

De toezichthouder is eveneens van mening dat deze als oninbaar aangemerkte bedragen aan een grondiger analyse moeten worden onderworpen om te bepalen welke maatregelen SIBELGA moet nemen om deze te verminderen.

2. Wat betreft de afhandeling van klachten

De inspanningen van SIBELGA om de informatievoorziening aan gebruikers over de klachten- en schadevergoedingsprocedures te verbeteren, evenals de verbeteringen die zijn aangebracht in de classificatie van klachten, worden door Brugel toegejuicht.

In het verslag 2025 wordt echter niet langer de indicator vermeld die betrekking heeft op het percentage klachten dat binnen twintig werkdagen is afgehandeld. Het lijkt dan ook wenselijk om deze informatie in de volgende verslagen opnieuw op te nemen, teneinde een coherente opvolging van de dienstkwaliteit te waarborgen.

3. Wat betreft de beschikbaarstelling van meetgegevens

⁵ Er dient echter te worden opgemerkt dat het beheer van de openbare verlichting niet het onderwerp is van een analyse in dit advies. Dit thema zal specifiek en gedetailleerd aan bod komen in een apart rapport.



BRUGEL neemt kennis van de daadwerkelijke implementatie van de Sibelga-app „My “ en van het webportaal waarmee gebruikers toegang krijgen tot hun metinggegevens. Aangezien de belangrijkste functionaliteiten nu beschikbaar zijn, kan aan de wettelijke verplichting worden voldaan.

De kosten van het project overschrijden echter het oorspronkelijk voorziene budget. Er dient dan ook bijzondere aandacht te worden besteed aan de planning, de transparantie en de beheersing van de kosten in verband met toekomstige ontwikkelingen van de tool.

4. Wat betreft de openbare dienstverleningstaken met betrekking tot het netwerk

BRUGEL constateert een stijging van de kosten in verband met de veiligheid van gasinstallaties binnenshuis, tegen de achtergrond van steeds complexere interventies en de veroudering van bepaalde installaties. SIBELGA wordt verzocht haar inspanningen op het gebied van transparantie met betrekking tot de kostenopbouw, met name de indirecte kosten, voort te zetten en de ontwikkeling van deze structurele factoren te volgen.

Wat betreft de aankoop van herkomstgaranties is BRUGEL van mening dat een betere planning van de aankopen het mogelijk zou maken de blootstelling aan marktschommelingen te beperken en de economische efficiëntie van deze activiteit te versterken.

5. Wat betreft de kosten van de door de tarieven gefinancierde openbare dienstverlening

De gerealiseerde kosten van de uit de tarieven gefinancierde openbare dienstverlening bedragen 48,2 miljoen euro voor elektriciteit en 5,8 miljoen euro voor gas.

Voor gas liggen de werkelijke kosten onder het begrote bedrag, voornamelijk doordat de kosten in verband met beschermde klanten lager uitvielen dan verwacht. Voor elektriciteit blijft de totale overschrijding beperkt tot 1,7 % van het begrote bedrag.

Over het algemeen stijgen de kosten in verband met openbare dienstverlening ten opzichte van 2024, zowel voor gas (33 %) als voor elektriciteit (3 %).

Deze situatie is echter het gevolg van compenserende effecten tussen verschillende posten die aanzienlijke afwijkingen naar boven en naar beneden vertonen, met name de cut-off-activiteiten, de openbare verlichting, de consumentenindex en het verwijderen van de begrenzers. BRUGEL verzoekt SIBELGA dan ook om haar methoden voor begrotingsprognoses verder te verbeteren, met name voor activiteiten waarbij sprake is van aanzienlijke of terugkerende afwijkingen tussen de begrote en de gerealiseerde bedragen.

6. M.b.t. de stroomvoorziening voor beurzen en festiviteiten

BRUGEL neemt nota van de verbetering van het financiële evenwicht van de dienst „Beurzen en festiviteiten“ en van de bereidheid van SIBELGA om de toegepaste tarieven geleidelijk in overeenstemming te brengen met de werkelijk gemaakte kosten. Het behoud van een evenwicht tussen kostendekking en de toegankelijkheid van de dienst blijft een essentiële doelstelling bij de vaststelling van deze tarieven, waarop SIBELGA moet toezien.

* *

*