

COMMISSION DE REGULATION DE L'ENERGIE EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

AVIS d'initiative (BRUGEL-AVIS-20220913-348)

Relatif aux rapports du gestionnaire des réseaux de
distribution d'électricité et du gaz pour l'année 2021 :

- sur la qualité des services ;
- sur les pratiques non-discriminatoires à l'égard des
fournisseurs.

Etabli en application de l'article 12, 24bis, 30bis et 32novies de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et de l'article 10 et 18bis de l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale.

13 septembre 2022

Table des matières

1	Base légale et contexte.....	4
2	Qualité des services de distribution.....	6
2.1	Qualité des services de distribution sur le réseau.....	6
2.1.1	Typologie du réseau électrique.....	6
2.1.2	Interruptions d'alimentation du réseau électrique rencontrées par les consommateurs ...	9
2.1.3	Qualité de la tension électrique.....	16
2.2	Qualité de la distribution sur le réseau de gaz.....	17
2.2.1	Typologie du réseau de gaz	17
2.2.2	Fréquence et durée des interruptions sur le réseau gaz.....	19
2.2.3	Qualité de la pression du réseau de gaz.....	20
3	Qualité des prestations de services rendus aux utilisateurs du réseaux.....	22
3.1	Respect des délais pour la réalisation des travaux	22
3.2	Satisfaction des usagers.....	25
3.3	Gestion des indemnités.....	26
3.4	Communication envers les utilisateurs du réseau	29
3.4.1	Information sur les interruptions d'alimentation.....	29
3.4.2	Information sur le régime d'indemnisation	29
3.4.3	Information générale	29
4	Qualité des prestations rendues et traitement non-discriminatoire des acteurs commerciaux..	30
4.1	Généralités	30
4.2	Satisfaction des acteurs commerciaux.....	30
4.3	Communication vers les acteurs.....	31
4.3.1	Réunions plénières.....	31
4.3.2	Réunions individuelles	31
4.3.3	Communication dans le cadre du GO-LIVE MIG6.....	31
4.3.4	Formations dispensées aux fournisseurs par SIBELGA.....	32
4.3.5	Les mailings circulaires.....	32
4.4	SNAPSHOT semestriel du registre d'accès	32
4.5	Critères de solvabilité et garanties financières définies dans les contrats d'accès.....	32
4.6	Traitement des marchés publics d'achat d'énergie.....	33
4.7	Vente des certificats verts aux fournisseurs d'énergie	33
5	Qualité des prestations rendues au marché.....	34
5.1	Placement des compteurs intelligents.....	34
5.2	Services de flexibilité.....	35
6	Conclusions.....	36

Liste des illustrations

Figure 1: Evolution du réseau.....	6
Figure 2: Evolution de l'électricité distribuée.....	7
Figure 3: Evolution du nombre d'utilisateurs (points de fourniture actifs) d'électricité.....	8
Figure 4: Interruptions planifiées/non planifiées en BT.....	9
Figure 5 : Evolution du nombre d'interruptions non planifiées.....	10
Figure 6: Causes des interruptions non planifiées sur le réseau HT et MT.....	11
Figure 7: Causes des interruptions sur le réseau BT.....	12
Figure 8: Résultats des indicateurs de qualité de continuité de l'alimentation pour 2021-SAIFI.....	13
Figure 9: Résultats des indicateurs de qualité de continuité de l'alimentation pour 2021-SAIDI.....	14
Figure 10: : Résultats des indicateurs de qualité de continuité de l'alimentation pour 2021-CAIDI.....	14
Figure 11: Durée des interruptions en 2021 HT/BT.....	15
Figure 12: Durée des interruptions en 2021.....	15
Figure 13: Taux de rétablissement de l'alimentation d'une interruption non planifiée endéans les 6 heures (Source : SIBELGA).....	15
Figure 14: Nombre de plaintes relatives à la qualité de la tension fournie.....	16
Figure 15: Nombre de plaintes relatives à la qualité de la tension fournie.....	16
Figure 16: Evolution du gaz distribué.....	18
Figure 17: Evolution du nombre d'utilisateurs (points de fournitures actifs) de gaz.....	18
Figure 18: Evolution des indicateurs d'indisponibilité.....	19
Figure 19: Nombre de signalements pour des problèmes de qualité de distribution de gaz.....	21

I Base légale et contexte

Dans le cadre de ses missions fixées par l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *ordonnance électricité* »)¹, BRUGEL publie annuellement son avis sur les rapports communiqués par le gestionnaire des réseaux d'électricité et du gaz, SIBELGA, relatifs à la qualité de son service, au régime d'indemnisation et aux pratiques non-discriminatoires.

Pour ce qui concerne le rapport sur la qualité des services, l'article 12, § 4 de l'ordonnance électricité, dispose ce qui suit :

« § 4. Avant le 31 mars de chaque année, les gestionnaires de réseau transmettent à Brugel, chacun pour ce qui le concerne, un rapport dans lequel ils décrivent la qualité de leur service pendant l'année civile précédente.

Ce rapport contient au moins les données suivantes :

- 1° le nombre, la fréquence et la durée moyenne des interruptions de l'accès au réseau ;*
- 2° la nature des défaillances et la liste des interventions d'urgence ;*
- 3° le respect des critères de qualité relatifs à la forme d'onde de la tension, tels que décrits par la norme NBN EN 5016 ;*
- 4° les délais de traitement des réclamations et de gestions des appels de secours ;*
- 5° les délais de raccordement et de réparation.*

Les modalités de cette obligation peuvent être fixées par Brugel qui peut également imposer aux gestionnaires de réseau de lui transmettre leurs programmes d'entretien. »

Sur base de cet article, BRUGEL a établi un modèle de rapport sur la qualité des services du gestionnaire du réseau de distribution (GRD) bruxellois (voir avis 20080821-64).

En outre, l'article 10 de l'ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *ordonnance gaz* »), telle que modifiée par l'ordonnance du 20 juillet 2011, est rédigé comme suit :

« [...]

§ 4. Le gestionnaire du réseau envoie chaque année, avant le 31 mars, un rapport à Brugel dans lequel il décrit la qualité de ses prestations durant l'année calendrier écoulée. La forme et le contenu détaillé du rapport font l'objet d'une concertation entre le gestionnaire du réseau et Brugel qui peut également imposer au gestionnaire du réseau de lui transmettre son programme d'entretien.

¹ l'article 30bis, §2 1° et 2° de l'ordonnance électricité, inséré par l'article 56 de l'ordonnance du 14 décembre 2006 et modifiée par les articles 2 et 49 de l'ordonnance du 20 juillet 2011, stipule ceci : « § 2. Brugel est investie d'une mission de conseil auprès des autorités publiques en ce qui concerne l'organisation et le fonctionnement du marché régional de l'énergie, d'une part, et d'une mission générale de surveillance et de contrôle de l'application des ordonnances et arrêtés y relatifs, d'autre part.

Brugel est chargée des missions suivantes :

- 1° donner des avis, études ou décisions motivés et soumettre des propositions dans les cas prévus par la présente ordonnance et par l'ordonnance susvisée du 1er avril 2004 ou leurs arrêtés d'exécution;*
- 2° d'initiative ou à la demande du Ministre ou du Gouvernement, effectuer des recherches et des études ou donner des avis, relatifs au marché de l'électricité et du gaz ».*

Ce rapport contient au moins les données suivantes :

- 1° le nombre de clients raccordés sur le réseau;
- 2° l'indisponibilité du réseau ainsi que les causes de celle-ci;
- 3° les problèmes rapportés en rapport avec la qualité ou la pression du gaz;
- 4° le nombre de plaintes reçues relatives au non-respect des termes du contrat de raccordement. ».

Pour ce qui concerne le rapport sur le régime d'indemnisation, l'article 32novies, § 3 de l'ordonnance électricité dispose ce qui suit :

« § 3. [...] Avant le 15 mai de chaque année, les gestionnaires de réseau adressent à Brugel, un rapport faisant état du nombre de demandes d'indemnisation fondés sur les articles 32bis à 32quinquies réceptionnées au cours de l'année écoulée, ainsi que de la suite qui leur a été réservée, qu'ils joignent au rapport visé à l'article 12 § 4 de la présente ordonnance.»

Pour ce qui concerne les pratiques non-discriminatoires, l'article 24bis, 7° de l'ordonnance électricité et l'article 18bis, 4° de l'ordonnance gaz, prévoient que « le gestionnaire du réseau de distribution remet chaque année un rapport relatif au programme des engagements par lesquels le gestionnaire du réseau de distribution garantit l'exclusion de toute pratique discriminatoire. BRUGEL communique ce rapport et son avis au Gouvernement et le publie. ». Le présent document répond aussi à cette obligation.

Tel que le prévoit la base légale reprise ci-avant, SIBELGA a communiqué les différents rapports dans lesquels il décrit la qualité de ses prestations en tenant compte des indicateurs disponibles. BRUGEL a demandé dans ses avis précédents différents éléments supplémentaires lui permettant d'étayer son analyse. Sur base de ces rapports et compléments, BRUGEL souhaite, par le présent avis d'initiative, donner une vue globale de la qualité des prestations fournies par le GRD aux utilisateurs des réseaux et de ses pratiques à l'égard des fournisseurs.

2 Qualité des services de distribution

2.1 Qualité des services de distribution sur le réseau

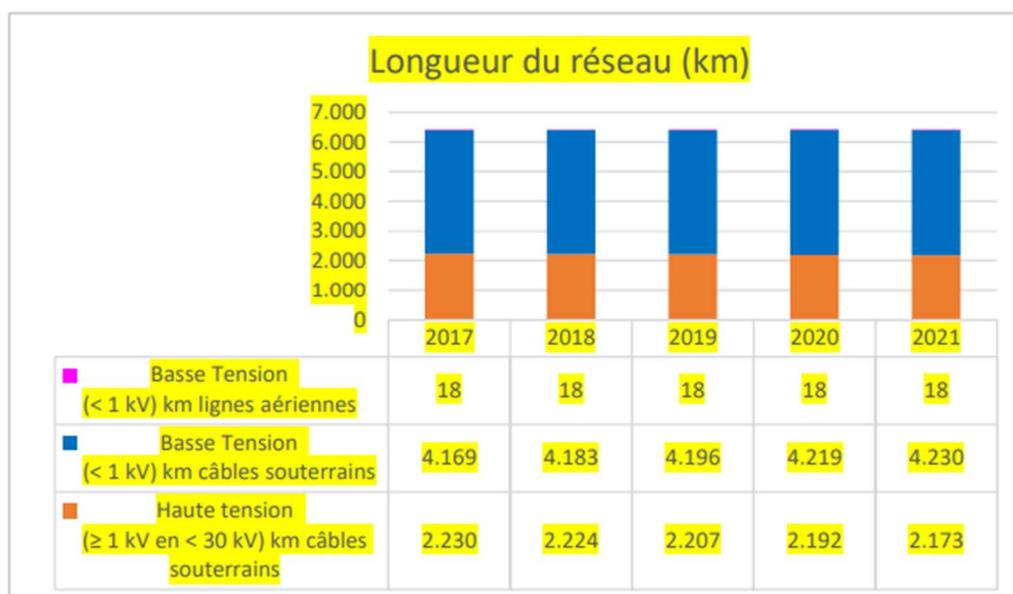
2.1.1 Typologie du réseau électrique

2.1.1.1 Structure des réseaux d'électricité

La structure du réseau électrique de SIBELGA et d'ELIA a été présentée dans l'[avis de BRUGEL sur la qualité de service du GRD](#) pour l'année 2019² et est restée inchangée depuis lors.

2.1.1.2 Dimension du réseau électrique

Figure 1: Evolution du réseau



Source : SIBELGA

La longueur du réseau BT souterrain a augmenté de 12 km par rapport à 2020. Cette augmentation découle du remplacement de câbles en voirie, de nouveaux câbles posés pour éliminer certaines contraintes de charge ou de chutes de tension, des extensions de réseau BT réalisées suite à des demandes ponctuelles de puissance ou suite à des demandes de raccordement pour de nouveaux lotissements et des restructurations du réseau BT réalisées lors de l'installation d'une nouvelle cabine de distribution. En HT, la longueur du réseau a diminué de 19 km par rapport à 2020. Cette évolution s'explique principalement par les abandons réalisés dans le cadre des travaux de suppression des tensions d'exploitation 5kV et 6,6 kV au profit du réseau 11 kV : lors de travaux de remplacement / renforcement des câbles dans le réseau HT, les trajets de pose sont optimisés et dans ce cas, la longueur des abandons est supérieure à la longueur des poses.

² <https://www.brugel.brussels/publication/document/avis/2020/fr/AVIS-303-QUALITE-SERVICES-Sibelga-2019.pdf>

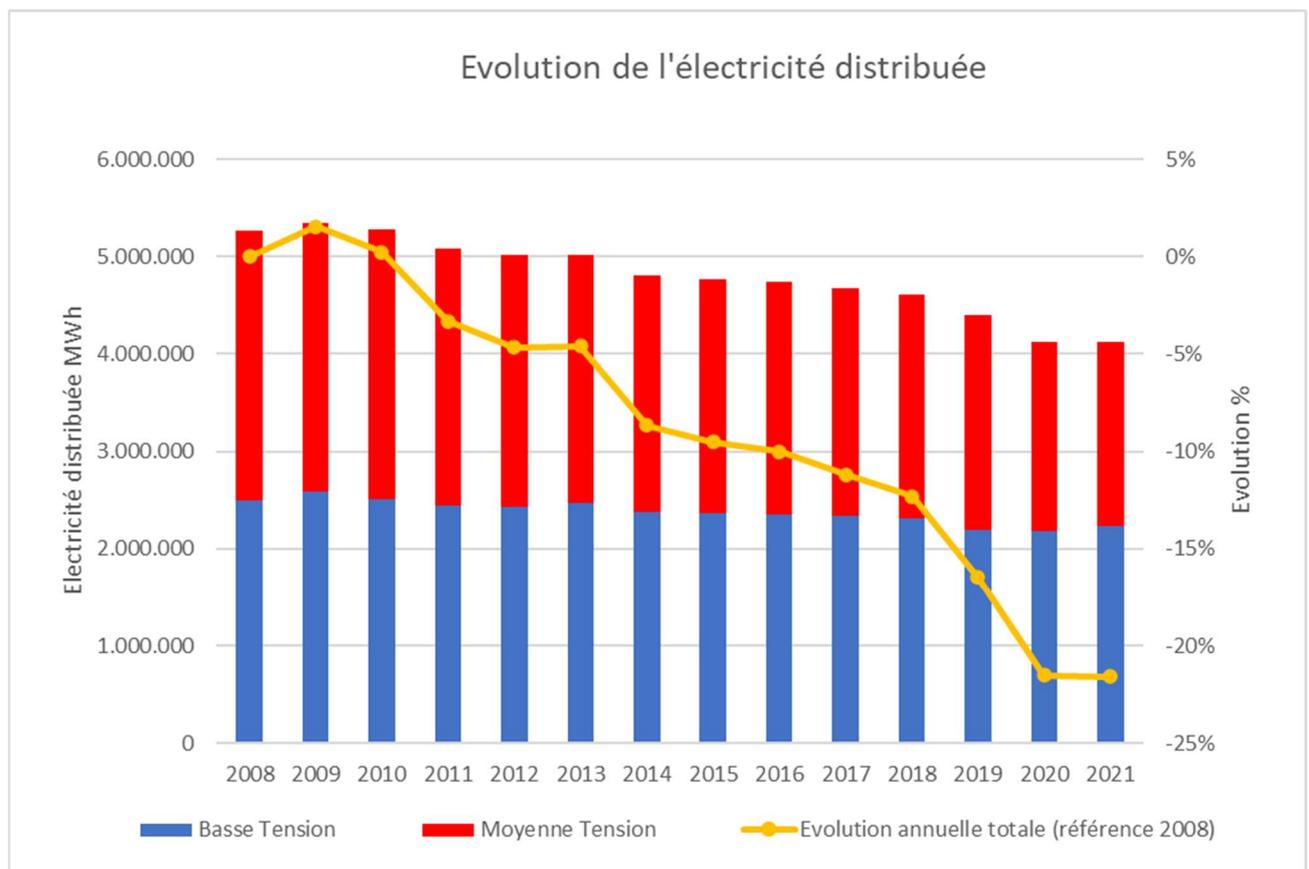
2.1.1.3 Evolution de la consommation sur le réseau de distribution d'électricité

Depuis 2010 environ, l'énergie transportée par le réseau de distribution électrique diminue constamment alors que le nombre d'utilisateurs du réseau augmente (voir figure 3). Cette tendance s'est accentuée ces deux dernières années avec l'impact de la crise sanitaire sur la consommation, plus important pour les utilisateurs du réseau moyenne tension (MT) que ceux du réseau basse tension (BT).

Plus globalement, même si le niveau de consommation de 2021 est similaire à 2020, on observe plus de 20% de décroissance depuis 2008 de la quantité d'énergie électrique distribuée qui s'explique par :

- L'impact de la crise sanitaire de 2020 ;
- l'augmentation de l'efficacité énergétique des nouveaux bâtiments ou des bâtiments rénovés ;
- l'augmentation du nombre de productions décentralisées sur le réseau (principalement les PV).

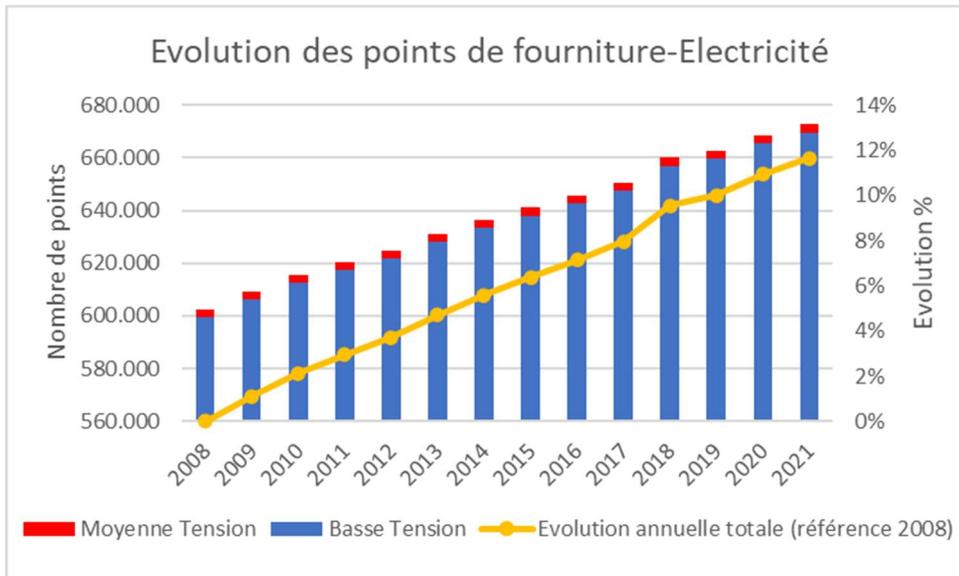
Figure 2: Evolution de l'électricité distribuée



2.1.1.4 Evolution du nombre d'utilisateurs du réseau sur le réseau de distribution d'électricité

Par ailleurs, comme l'illustre la figure 3, le nombre d'utilisateurs du réseau a quant à lui augmenté de 12% entre 2008 et 2020. Cette augmentation est essentiellement attribuée aux utilisateurs du réseau BT, celle pour la MT étant limitée à 2,5% pour la même référence.

Figure 3: Evolution du nombre d'utilisateurs (points de fourniture actifs) d'électricité



2.1.2 Interruptions d'alimentation du réseau électrique rencontrées par les consommateurs

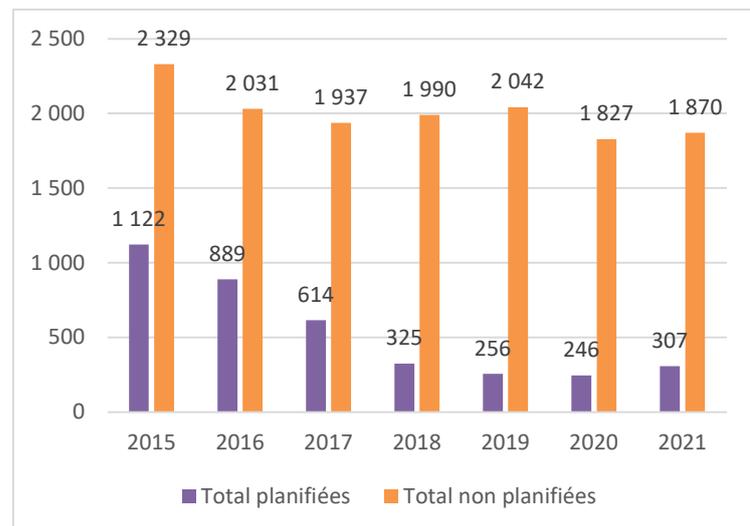
2.1.2.1 Nombre d'interruptions

Les consommateurs bruxellois peuvent être impactés par deux types d'interruptions :

- les interruptions planifiées nécessaires pour assurer l'entretien du réseau ;
- les interruptions non planifiées qui sont consécutives à des causes accidentelles, à une négligence ou à une faute du GRD.

Le nombre d'interruptions non planifiées est nettement plus important que celui des interruptions planifiées, qui est par ailleurs nul pour la MT.

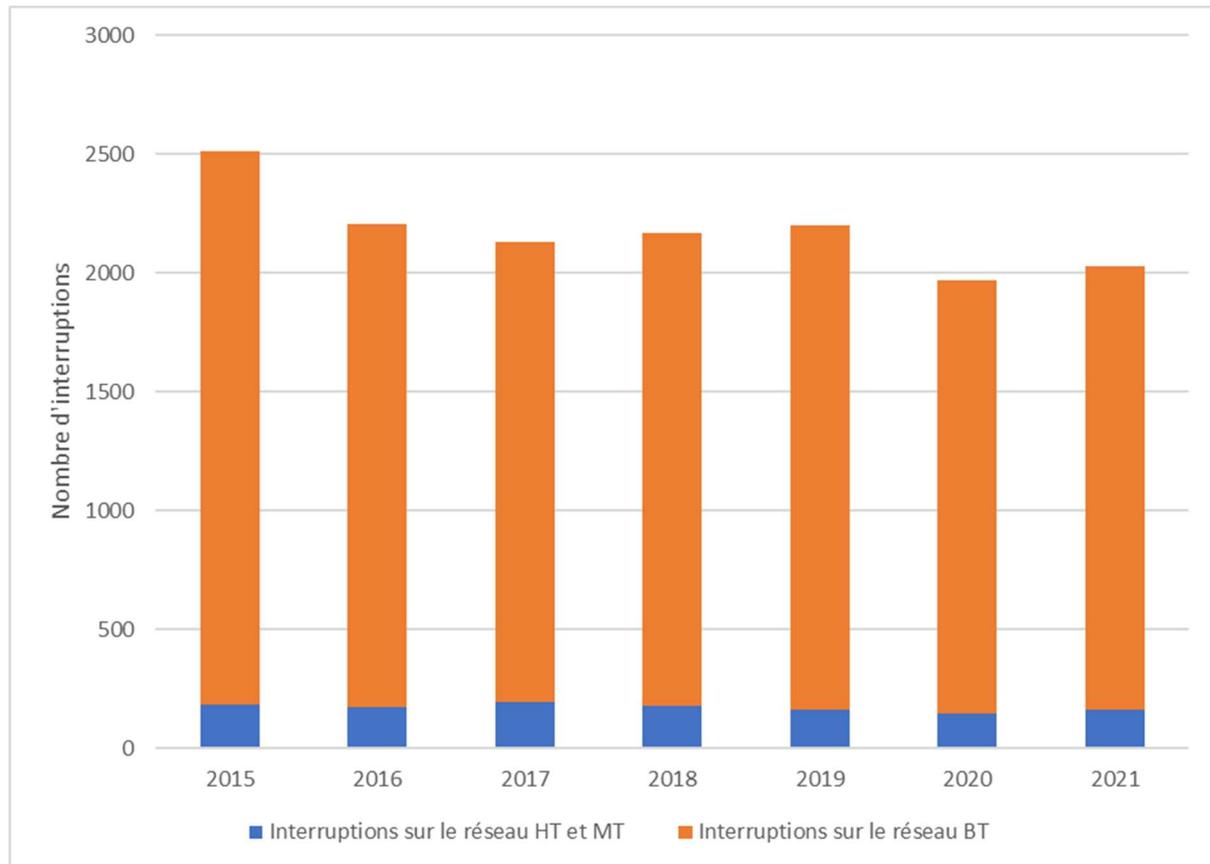
Figure 4: Interruptions planifiées/non planifiées en BT



Comme illustré par la figure 4, **le nombre d'interruptions non planifiées que subissent les utilisateurs du réseau de distribution (URD) a tendance à diminuer ces dernières années**. Les interruptions ont principalement pour origine des incidents survenus sur le réseau BT de SIBELGA et dans une moindre mesure sur les réseaux haute tension - HT (ELIA), MT (SIBELGA).

En 2021, il ressort que 2.029 interruptions non planifiées de l'alimentation électrique ont été enregistrées à Bruxelles, ce qui correspond à une **moyenne de 5,5 interruptions non planifiées par jour**.

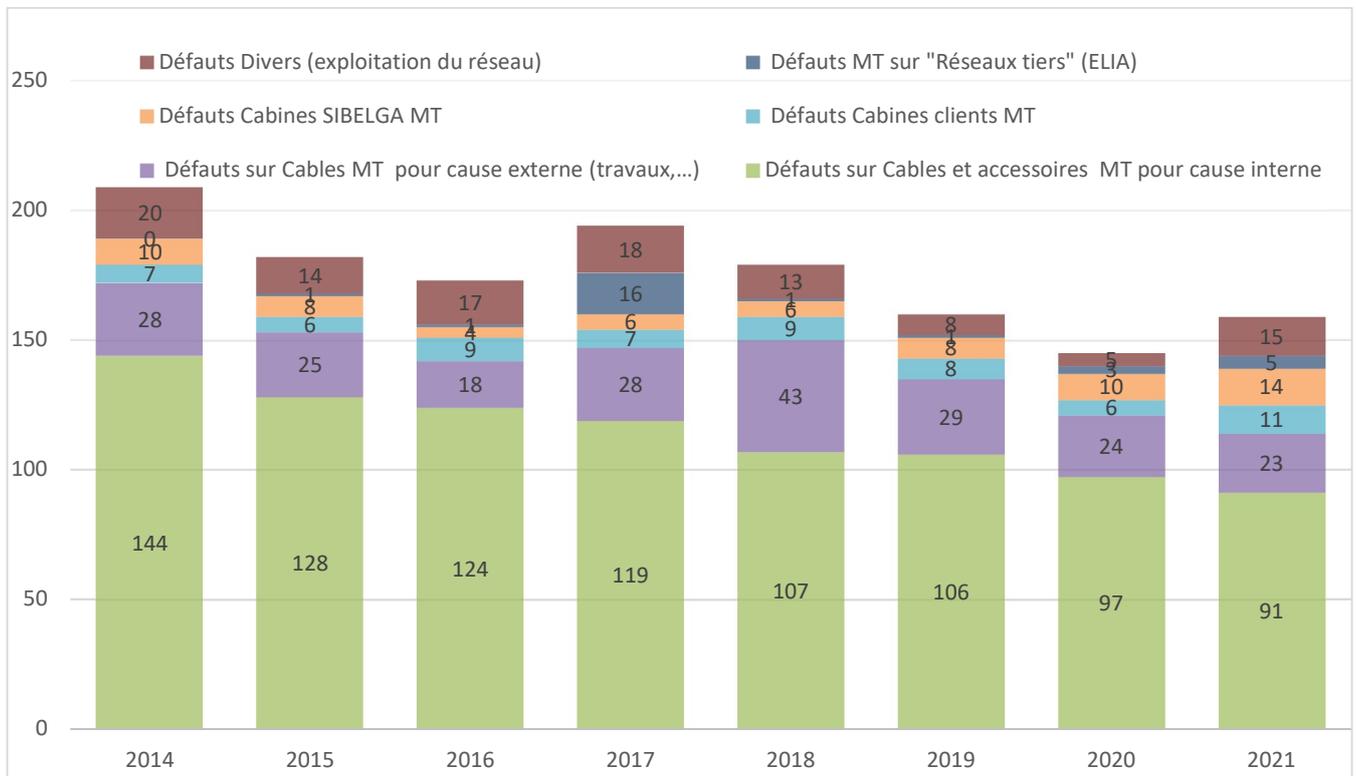
Figure 5 : Evolution du nombre d'interruptions non planifiées



2.1.2.2 Les causes d'interruptions

Les causes des interruptions non planifiées qui se sont produites sur les réseaux HT/MT et BT sont reprises aux figures 6 et 7.

Figure 6: Causes des interruptions non planifiées sur le réseau HT et MT

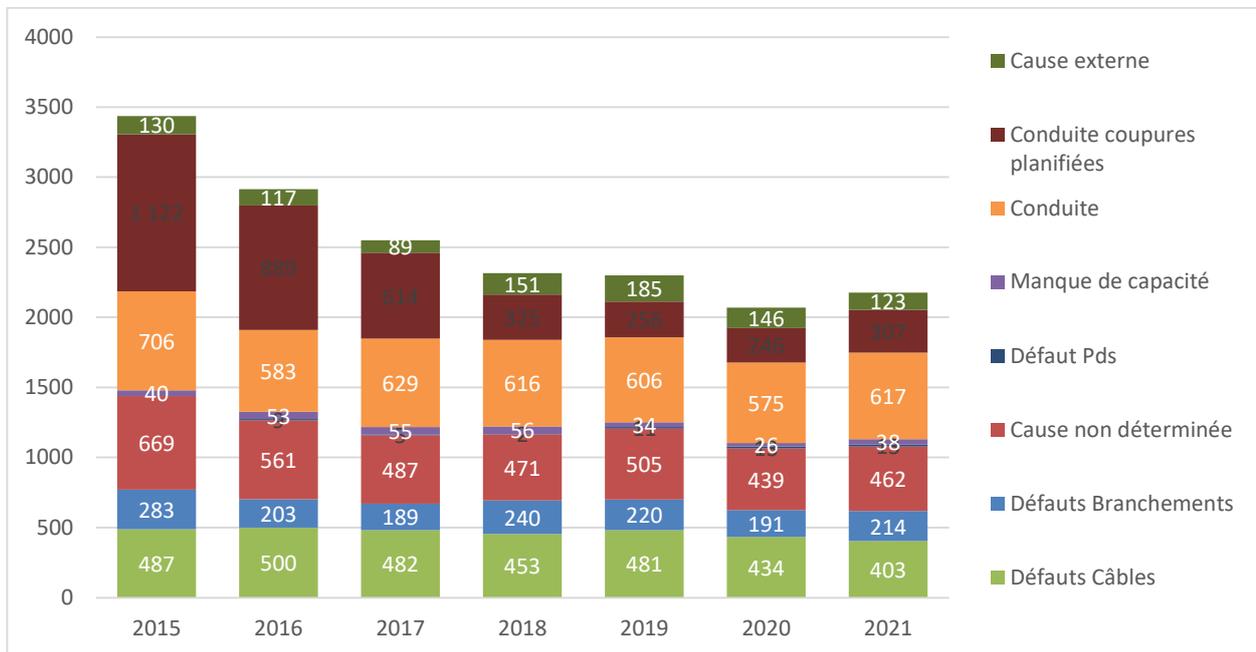


Comme illustré ci-dessus, la majorité des interruptions est liée à des incidents qui se produisent sur des câbles MT.

Le nombre d'interruptions sur le réseau MT a augmenté de 9% en 2021 par rapport à 2020, mais reste sous la moyenne observée depuis 2017 (170/an). Alors que l'occurrence des interruptions non planifiées étaient en diminution depuis 4 ans, l'augmentation du nombre d'interruptions sur le réseau MT s'explique par l'exploitation du réseau et par l'augmentation du nombre d'incidents localisés dans les cabines MT appartenant au GRD et aux utilisateurs. Le nombre d'incidents issus de toutes autres causes confondues a quant à lui diminué. Par ailleurs, la politique d'investissements menée ces dernières années par SIBELGA, notamment concernant le remplacement des câbles vétustes, devrait en principe contribuer à diminuer les incidents menant à des interruptions de fourniture non planifiées au cours des prochaines années.

Concernant le réseau BT, comme l'indique la figure 7 ci-dessous, les principales causes des interruptions non planifiées concernent la catégorie « conduite » qui comporte les coupures non planifiées suite à des travaux et les défauts de câbles BT.

Figure 7: Causes des interruptions sur le réseau BT



En 2021, le nombre d'interventions BT a augmenté par rapport à l'année précédente (2.177 par rapport 2.073 en 2020), tout en restant comme pour la MT en-deçà de la moyenne d'interventions de 2017 à 2020 (2.309). Cette évolution s'explique principalement par l'augmentation du nombre des coupures ayant comme cause « Conduite », alors que les causes « Défauts » ont quant à elles diminué de 2% depuis 2020.

2.1.2.3 Fréquence et durée des interruptions sur le réseau électrique

La continuité de l'alimentation des URD est un des enjeux importants de la qualité de service offerte aux utilisateurs du réseau. Elle donne également une image de la fiabilité du réseau et constitue donc un des paramètres d'évaluation de la politique d'investissement du GRD.

La continuité de l'alimentation des URD peut être mesurée au moyen **de différents indicateurs** dont les méthodes de calcul sont différentes en fonction du niveau de tension où les incidents trouvent leurs origines.

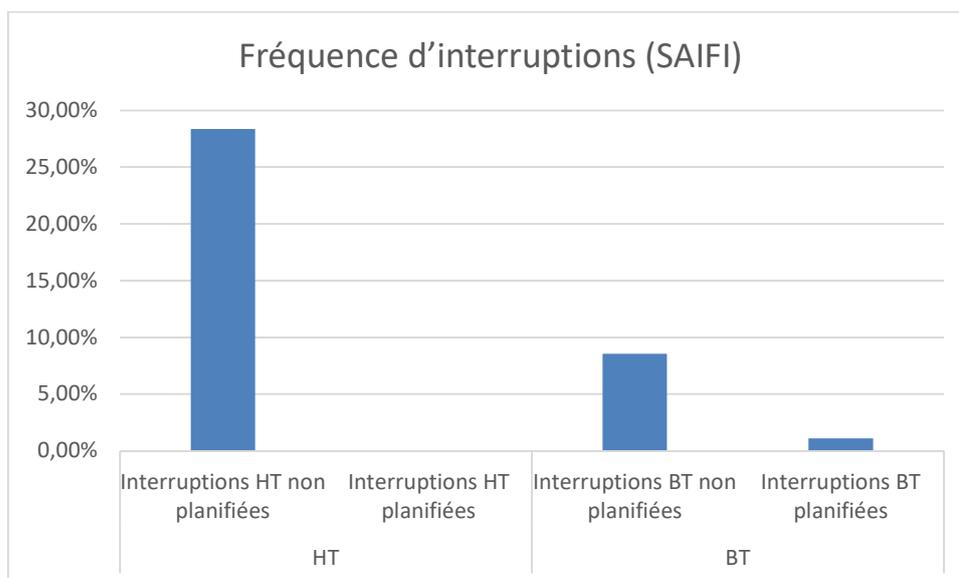
Les principaux indicateurs de qualité de la continuité de l'alimentation utilisés³ sont :

³ BRUGEL précise que ces indicateurs fournissent une image de la qualité de distribution à un niveau « macro » et sont calculés sur base de prescriptions établies par SYNERGRID (pour la MT). Ces indicateurs sont notamment utilisés par BRUGEL dans le cadre de l'évaluation de la politique d'investissements de SIBELGA.

BRUGEL compte continuer à collaborer avec SIBELGA afin de mettre en place de nouveaux indicateurs suffisamment parlant pour le consommateur. Ceux-ci auront pour objectif d'assurer une meilleure illustration et représentation de la qualité d'alimentation des utilisateurs du réseau.

- La fréquence des interruptions (SAIFI⁴): cet indicateur reflète le nombre d'interruptions que rencontre un consommateur en moyenne par an. Pour la HT, la valeur de l'indisponibilité est obtenue par la somme estimée des durées d'interruptions de toutes les cabines, divisée par le nombre total des cabines raccordées au réseau MT. Pour la BT, la valeur de l'indisponibilité est obtenue par la somme estimée des durées d'interruptions sur le réseau BT, divisée par le nombre total de clients raccordés au réseau BT ;
- L'indisponibilité (SAIDI⁵) : cet indicateur reflète le temps d'interruption subi par un consommateur en moyenne par an. Pour la HT, il s'agit du nombre annuel d'interruptions des cabines de transformation MT/BT divisé par le nombre total des cabines raccordés au réseau MT. Pour la BT, il s'agit du nombre annuel d'interruptions des cabines BT divisé par le nombre total des cabines raccordés au réseau BT.
- La durée de rétablissement (CAIDI⁶) : elle représente la durée moyenne des interruptions. Cette durée est calculée en divisant la somme estimée des durées d'interruption de toutes les cabines (HT ou BT) par le nombre total d'interruptions enregistrées sur le réseau (HT ou BT).

Figure 8: Résultats des indicateurs de qualité de continuité de l'alimentation pour 2021-SAIFI



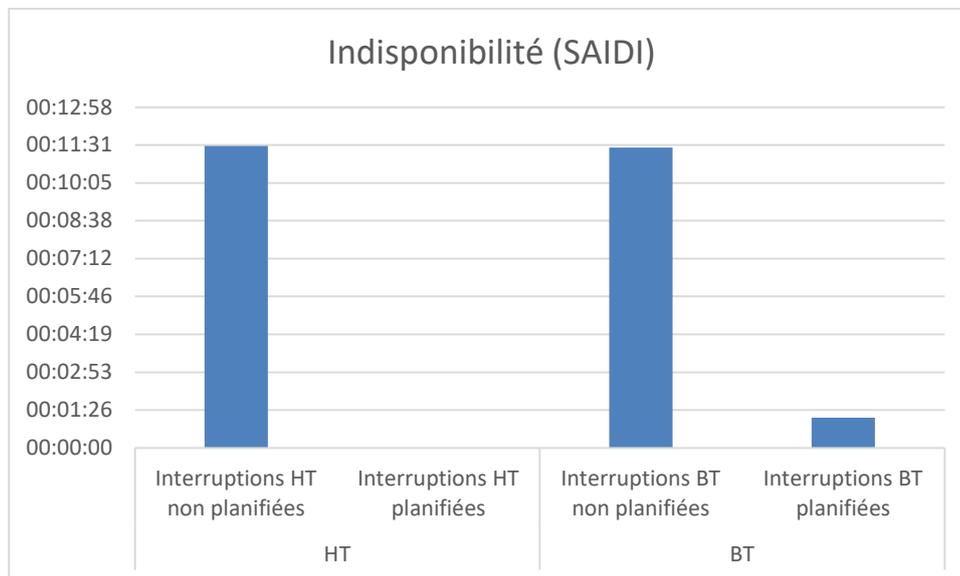
La fréquence totale des interruptions BT a augmenté en 2021 (9,65% par rapport à 9,07% en 2020), ce qui signifie que le nombre estimé de clients impactés par les interruptions rapportés au nombre total de clients sur le réseau en 2021 est supérieur aux valeurs de 2020. La fréquence d'interruption sur le réseau MT diminue quant à elle : 28,35% en 2021 (elle était de 29,49% en 2020).

⁴ System Average Interruption Duration Index

⁵ System Average Interruption Frequency Index

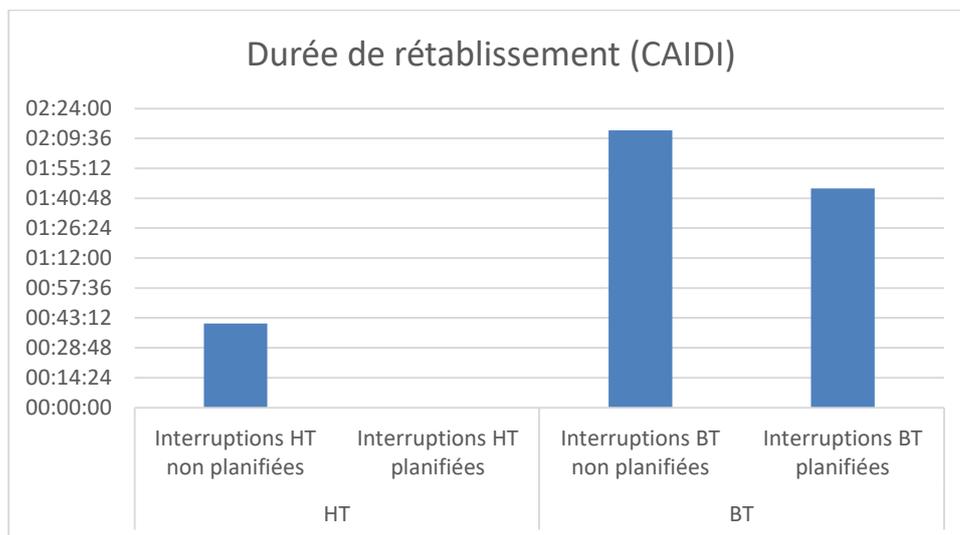
⁶ Customer Average Interruption Duration Index

Figure 9: Résultats des indicateurs de qualité de continuité de l'alimentation pour 2021-SAIDI



L'augmentation de l'indisponibilité HT, 11:29 minutes enregistrées en 2021, par rapport à 10:27 minutes en 2020, s'explique surtout par l'incident du 19 novembre 2021 localisé sur le réseau de transport géré par ELIA, qui a entraîné à lui tout seul une indisponibilité du réseau de 03:13 minutes. L'indisponibilité BT de 12:34 minutes est restée stable par rapport à 2020.

Figure 10: Résultats des indicateurs de qualité de continuité de l'alimentation pour 2021-CAIDI



La durée moyenne d'une intervention non planifiée subie par un consommateur est de 2h23m45s pour les utilisateurs BT et de 1h46m03s pour la HT.

Comme le montrent les figures ci-dessous, le temps moyen mis en œuvre par les équipes de SIBELGA pour rétablir l'alimentation en cas d'interruption (BT et HT confondus) est d'une durée inférieure à 1h dans 20% des interruptions et supérieure à 6h dans 4% des cas.

Figure 11: Durée des interruptions en 2021 HT/BT

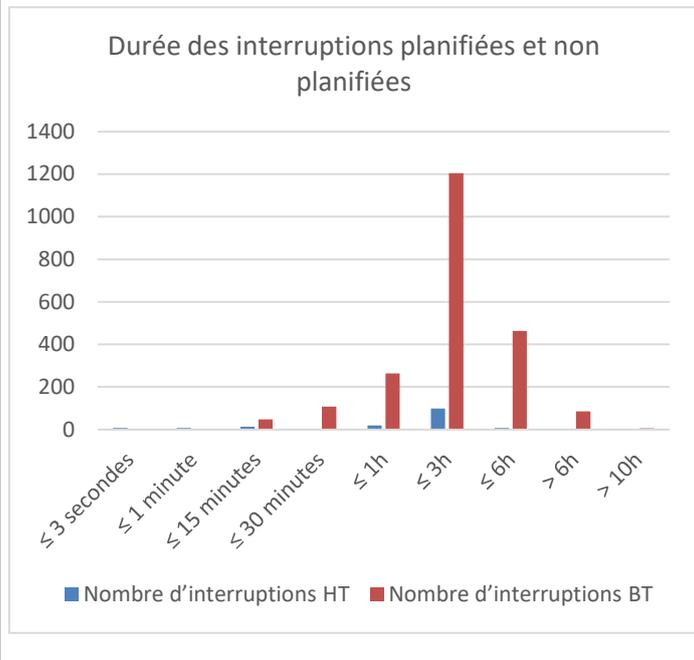
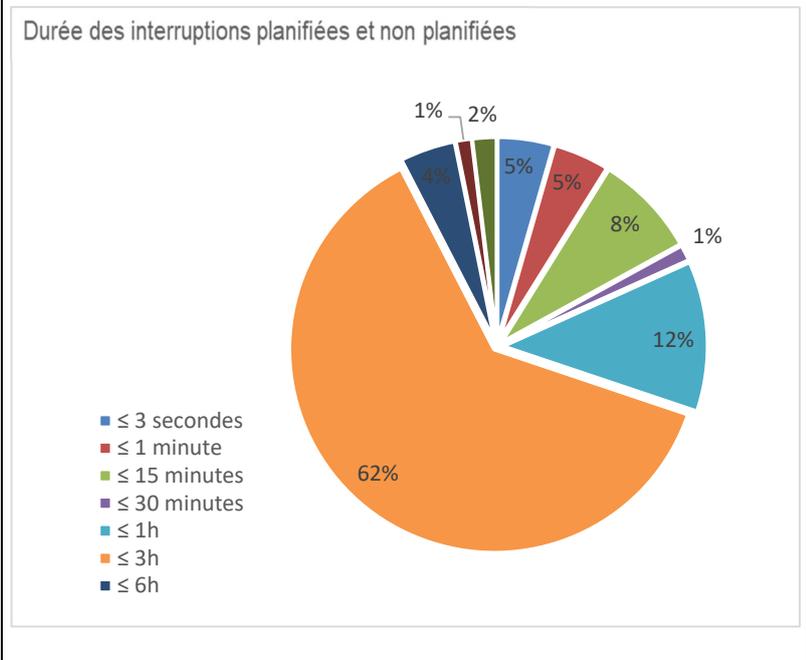
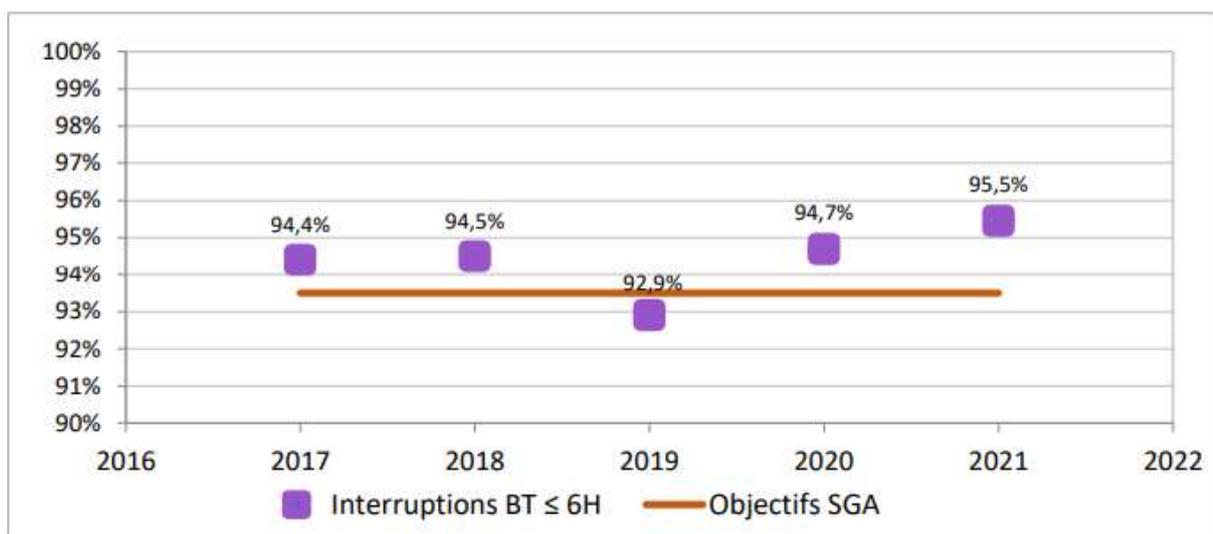


Figure 12: Durée des interruptions en 2021



Les interruptions non planifiées rétablies après une durée de 6 heures sont considérées excessives dans la mesure où elles peuvent donner droit à une indemnisation des consommateurs par le GRD. SIBELGA se fixe d'ailleurs un objectif interne relatif au taux de rétablissement de l'alimentation des consommateurs endéans les 6 heures. En 2021, ce taux s'élevait à 95,5%.

Figure 13: Taux de rétablissement de l'alimentation d'une interruption non planifiée endéans les 6 heures (Source : SIBELGA)



2.1.3 Qualité de la tension électrique

L'évaluation de la qualité de la tension fournie par le GRD est réalisée actuellement par l'analyse du nombre de demandes d'informations ou de plaintes formulées par les URD. Ces indicateurs concernent les anomalies, suivant la norme européenne EN50160, de la forme d'onde de la tension, des creux de tension, des harmoniques, de l'effet flicker, etc...

En l'absence de mesures, en temps réel et en tous points du réseau, de la forme d'onde de la tension fournie, l'évaluation de cette qualité est limitée au nombre de réclamations reçues des utilisateurs raccordés aux réseaux MT et BT. Toutefois, lors du traitement de ces plaintes, la conformité de la qualité de la tension à la norme EN 50160 en vigueur est testée via un enregistreur de type QWave placé au point de raccordement de l'utilisateur plaignant. Ces appareils peuvent effectuer des enregistrements longs ou instantanés pour s'assurer de la qualité de la forme d'onde de la tension fournie. En cas d'anomalies liées à la tension au point de raccordement, des actions adéquates sont mises en place aux frais du GRD.

Le nombre de plaintes reçues par le GRD concernant la qualité de la tension fournie en MT et BT est présenté à la figure suivante :

Figure 14: Nombre de plaintes relatives à la qualité de la tension fournie

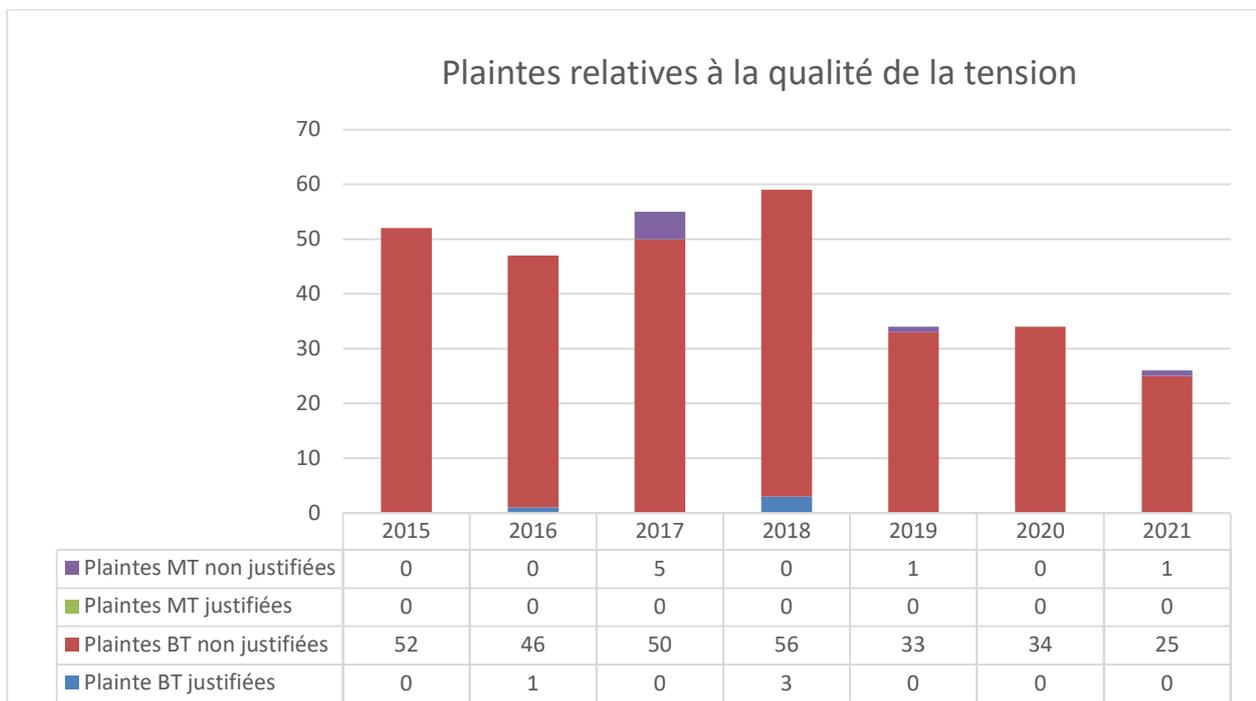


Figure 15: Nombre de plaintes relatives à la qualité de la tension fournie

Le rapport entre le nombre de plaintes réceptionnées et le nombre d'URD bruxellois est extrêmement faible. Toutefois, l'utilisation du nombre de plaintes réceptionnées comme seul critère d'analyse de la qualité de la distribution ne peut être considérée comme étant fiable. Dans ce cadre, des réflexions devront être entamées pour déterminer quels sont les autres moyens pertinents qui peuvent permettre d'évaluer la qualité de la distribution des URD. A titre d'exemple, les données des appareils de mesures qu'installe SIBELGA dans des cabines réseau pour le monitoring du réseau BT pourraient être utilisées, globalement, dans le cadre de l'évaluation de la qualité de la distribution.

2.2 Qualité de la distribution sur le réseau de gaz

2.2.1 Typologie du réseau de gaz

2.2.1.1 Structure des réseaux de gaz

La structure d'alimentation du réseau de gaz est présentée dans l' [avis de BRUGEL sur la qualité de service du GRD](#) pour l'année 2019⁷ et est restée inchangée depuis lors.

2.2.1.2 Dimension du réseau de gaz

L'année 2021 enregistre une légère augmentation des longueurs réseaux comparativement à l'année 2020⁸, qui avait été marquée par la réalisation de plusieurs projets de plus grande ampleur.

La limitation du nombre de projets réalisés en 2021 est entre autres engendrée par la baisse du nombre de projets « Mandatory » réalisés.

2.2.1.3 Evolution de la consommation sur le réseau de distribution de gaz

Le constat issu de l'analyse de l'évolution de la consommation d'électricité (qui est en constante diminution depuis 10 ans) est plus marqué que celui relatif à l'analyse de la consommation de gaz. En effet, comme l'illustre la figure 16, la consommation en gaz fluctue d'une année à l'autre et est essentiellement dépendante des conditions climatiques dans la mesure où près de 80% de celle-ci est liée à l'usage du chauffage. La consommation en gaz suit ainsi, globalement, l'évolution des degrés-jours⁹.

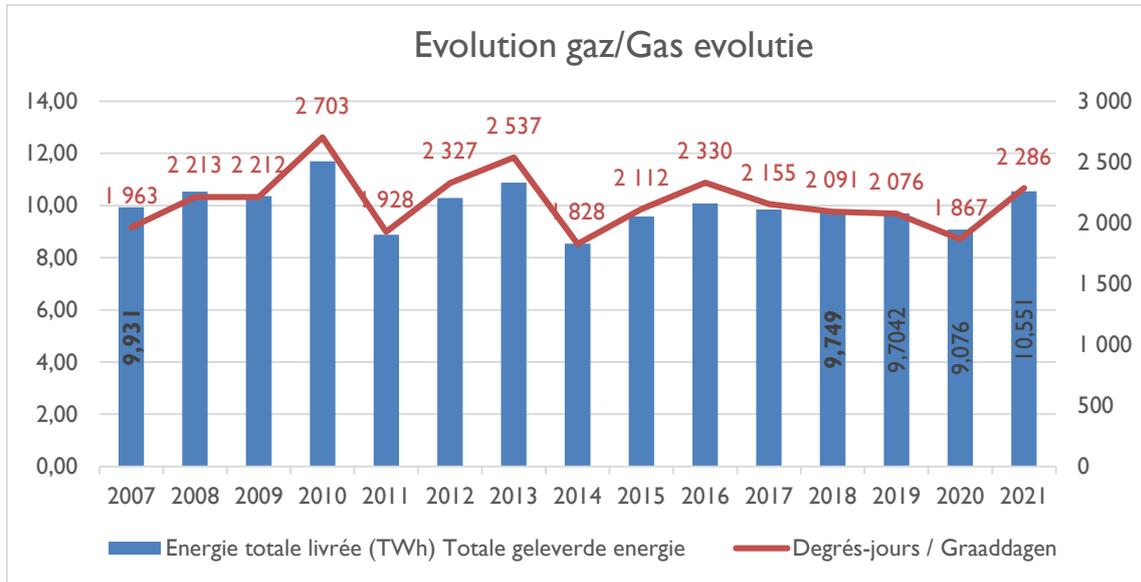
Au cours de l'année 2021, 10,551 TWh ont été consommés, soit une augmentation de 14% par rapport à 2020 (9,076 TWh). Cette évolution de l'énergie consommée est liée à l'évolution des degrés jours enregistrés (on compte 2.286 degrés-jours en 2021 pour 1.867 degrés-jours en 2020), l'année 2021 ayant été moins clémente que l'année précédente a contribué à cette diminution.

⁷ <https://www.brugel.brussels/publication/document/avis/2020/fr/AVIS-303-QUALITE-SERVICES-Sibelga-2019.pdf>

⁸ 2.932.038 en 2021 vs 2.929.590 en 2020.

⁹ Les degrés-jours donnent une image du profil moyen des besoins en chauffage d'une habitation en Belgique. Pour un jour donné, les degrés-jours utilisés par le secteur du gaz naturel en Belgique sont égaux à la différence entre 16,5 °C et la température moyenne mesurée par l'IRM à Uccle.

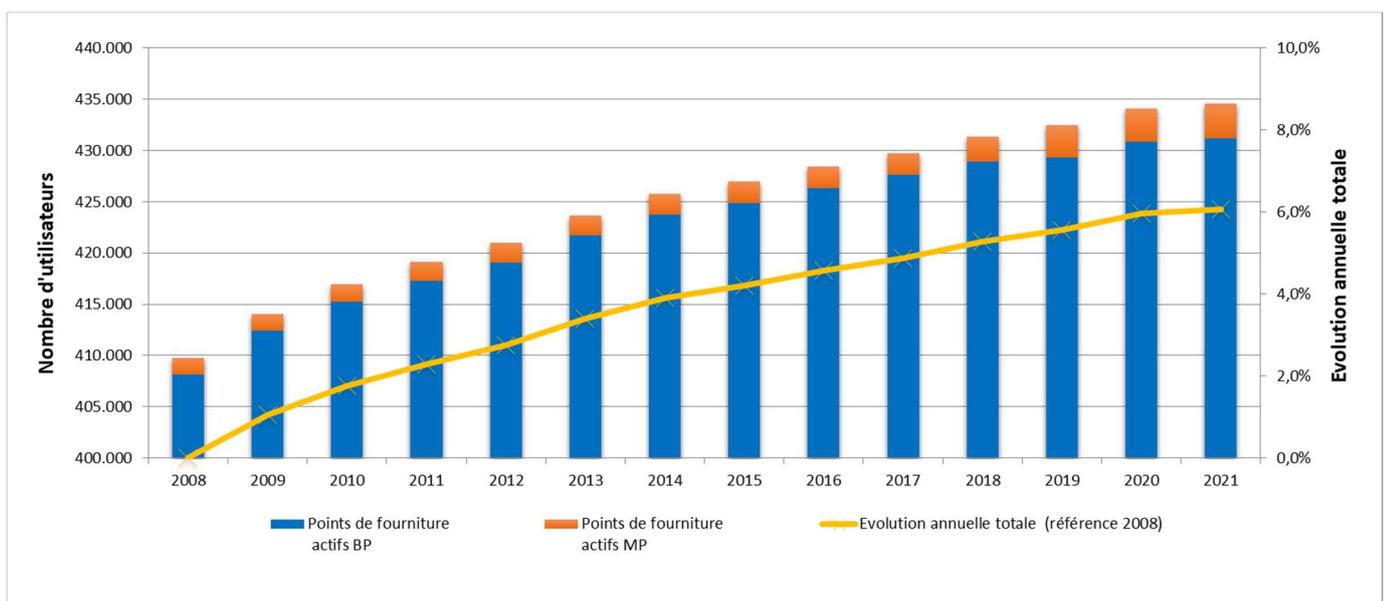
Figure 16: Evolution du gaz distribué



2.2.1.4 Evolution du nombre d'utilisateurs du réseau sur le réseau de distribution de gaz

Tout comme pour l'électricité, le nombre d'utilisateurs du réseau de gaz est quant à lui en constante augmentation (+ 6,1 % de 2008 à 2021).

Figure 17: Evolution du nombre d'utilisateurs (points de fournitures actifs) de gaz



2.2.2 Fréquence et durée des interruptions sur le réseau gaz

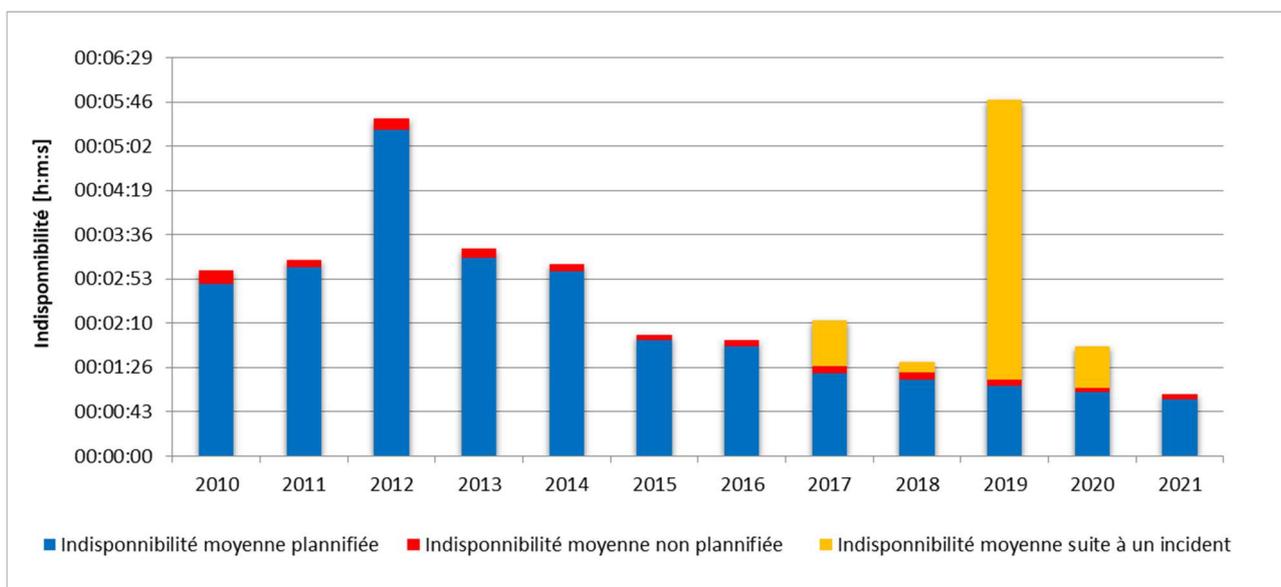
Un des indicateurs permettant d'évaluer la qualité de la continuité d'alimentation de la distribution de gaz est l'indisponibilité. Cet indicateur est défini comme étant l'absence de gaz chez le client final et il est obtenu par **évaluation théorique** du temps moyen nécessaire pour exécuter les travaux requis par la remise en gaz. Cette indisponibilité a été classée en trois catégories distinctes suivant la cause de l'absence de gaz :

- **Indisponibilité planifiée du réseau** : suite à des travaux planifiés par SIBELGA (remise à neuf des conduites, remplacement systématique de compteurs, etc.). Ces travaux prévus n'entraînent généralement pas de grand impact sur le confort d'utilisation étant donné qu'ils doivent être annoncés à l'avance ou s'effectuer en concertation avec les clients finaux concernés ;
- **Indisponibilité non-planifiée du réseau** : suite aux travaux non-planifiés par SIBELGA faisant suite à un appel d'un client (compteur gaz bloqué, odeur de gaz, etc.) ;
- **Indisponibilité du réseau suite à un incident** : il s'agit d'interventions non prévues qui privent un très grand nombre de clients de gaz.

Il est important de souligner que des techniques existantes (Williamson, etc.) permettent d'intervenir sans interrompre la fourniture de gaz chez les clients. Si l'on a recours à ces techniques, un incident qui aurait pu conduire à un grand nombre de coupures est résolu sans que les clients aient souffert d'une quelconque rupture de fourniture. C'est la raison pour laquelle ce genre d'incident n'est pas répertorié dans cette rubrique, même s'il y a eu intervention.

L'évolution de indicateurs d'indisponibilité est reprise à la figure ci-après.

Figure 18: Evolution des indicateurs d'indisponibilité



En général, l'indisponibilité en gaz des consommateurs bruxellois est essentiellement liée à des travaux planifiés, annoncés à l'avance ou effectués en concertation avec les clients finaux, les interruptions non planifiées étant relativement rares en gaz.

L'indisponibilité totale par client et par an se situe donc autour de 1 minutes et 00 secondes en moyenne¹⁰ (en 2020, elle était de 1 minutes et 47 secondes).

La diminution globale de l'indisponibilité moyenne observée depuis quelques années s'explique par la fin d'un programme d'investissements important du GRD qui visait à remplacer l'ensemble des canalisations en fonte et fibrociment. Le remplacement de ces canalisations s'est achevé en 2014 et était justifié par leur taux de fuite important par rapport à des canalisations en acier ou en polyéthylène.

Ces résultats permettent de mettre en évidence le fait que l'interruption moyenne subie par un URD bruxellois raccordé au réseau de gaz est relativement faible et bien moindre que celle d'un URD raccordé au réseau d'électricité.

2.2.3 Qualité de la pression du réseau de gaz

SIBELGA contrôle la qualité de sa distribution de gaz naturel en mesurant en continu la pression du réseau à certains endroits stratégiques. Ces mesures sont effectuées tant sur les réseaux MP que BP.

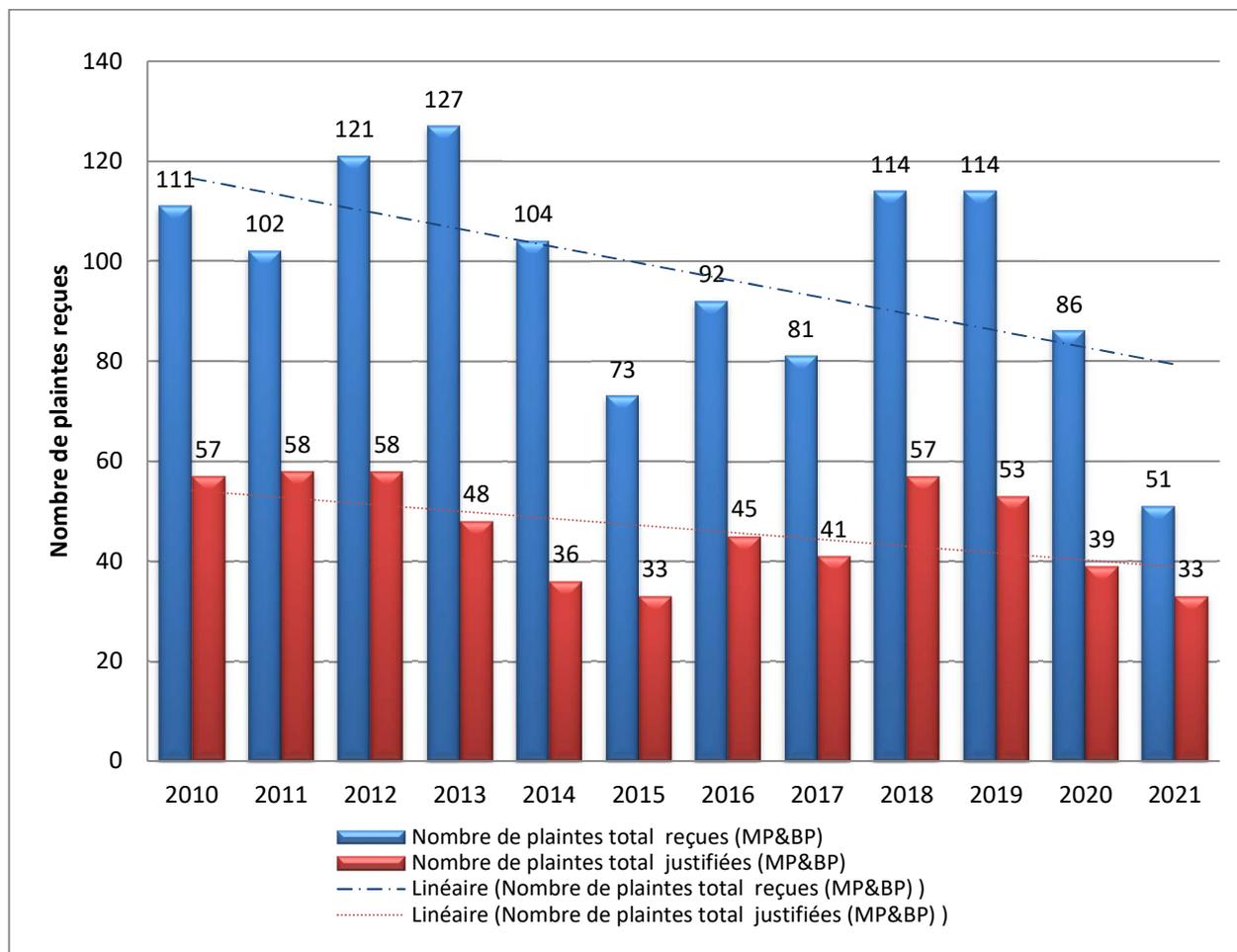
Pour les réseaux MP, les relevés de pression sont télémesurés à 9 endroits, en dehors des mesures effectuées dans les stations de réception et par 42 enregistreurs de pression situés sur le réseau. Pour les réseaux BP, le contrôle est effectué à l'aide de manomètres enregistreurs dont le relevé se fait manuellement, SIBELGA dispose de 139 enregistreurs de pression sur ce réseau.

En 2021, SIBELGA a réceptionné 51 appels de clients signalant des problèmes de pression dans le réseau (soit 40% de moins qu'en 2020), dont 65% de ces demandes d'interventions étaient justifiées selon SIBELGA.

La figure ci-dessous illustre l'évolution du nombre de signalements réceptionnés (justifiés ou non) relatifs à la qualité de la pression d'alimentation sur les réseaux MP et BP.

¹⁰ L'indisponibilité représente le temps annuel moyen d'interruption d'un utilisateur du réseau de distribution. C'est donc la somme estimée des temps d'interruption de tous les utilisateurs du réseau de distribution divisée par le nombre d'utilisateurs.

Figure 19: Nombre de signalements pour des problèmes de qualité de distribution de gaz



A l'instar de l'évaluation de la qualité de la distribution d'électricité, il ressort que le rapport entre le nombre de signalements réceptionnés par SIBELGA concernant la qualité de la distribution de gaz et le nombre d'URD est extrêmement faible.

3 Qualité des prestations de services rendus aux utilisateurs du réseaux

3.1 Respect des délais pour la réalisation des travaux

Un des critères d'évaluation du service rendu aux URD concerne le respect des délais lors de la réalisation de travaux prescrits par les règlements techniques électricité et gaz ou contractuellement¹¹.

Dans ses rapports sur la qualité du service des réseaux d'électricité et de gaz, SIBELGA reprend le nombre de plaintes réceptionnées et celles qu'elle estime justifiées en fonction des différents types de travaux. Pour chacun d'entre eux, SIBELGA est tenu de respecter différents délais fixés par les règlements techniques (délais de notification du caractère complet, délais de réalisation d'une étude, délai de proposition d'un contrat, délais de réalisation des travaux).

Les tableaux 1 et 2 indiquent, pour 2021, le nombre de plaintes reçues par SIBELGA concernant le respect des délais pour les travaux et opérations réalisées sur les réseaux d'électricité et de gaz.

Tableau 1: Plaintes relatives aux respects des délais liés à des travaux sur le réseau d'électricité – année 2021

	Nombre de plainte reçues	Nombre de plaintes justifiées
Procédure de raccordement à la moyenne tension (avec étude)	0	0
Procédure de raccordement à la basse tension	3	0
Procédure de raccordement temporaire	0	0
Entamer à temps des travaux de réparation	0	0
Accès au réseau de distribution en vue de travaux planifiés	4	0
Accès au réseau de distribution en vue de travaux non planifiés	7	1
Correction de perturbations dans une installation de comptage	6	5
Total	20	6

Pour les travaux liés au réseau d'électricité, il ressort qu'en 2021, SIBELGA n'a reçu que 20 plaintes, dont 6 d'entre elles ont été considérées comme justifiées. Le nombre de plaintes reçues au regard du nombre de prestations techniques réalisées par le GRD (589 raccordements réalisés en 2021) est donc très faible.

¹¹ Dans le cas d'un raccordement à la MT par exemple où le délai de réalisation du raccordement est déterminé selon un contrat.

Comme le montre le tableau 2, aucune plainte justifiée concernant l'accès au réseau de distribution de gaz n'a été enregistrée en 2021, et seulement 3 plaintes concernant les installations de comptage sur les 4 recensées ont été estimées justifiées.

Tableau 2: Plaintes relatives aux respects des délais liés à des travaux sur le réseau de gaz – année 2021

	Nombre de plaintes reçues	Nombre de plaintes justifiées
Procédure pour raccordement standard	1	0
Procédure pour raccordement non standard avec étude	1	0
Accès au réseau de distribution en vue de travaux planifiés	0	0
Accès au réseau de distribution en vue de travaux non planifiés	2	0
Correction de perturbations dans une installation de comptage	4	3
Correction des erreurs significatives dans l'exactitude des installations de comptage	0	0
Total	8	3

Par ailleurs, SIBELGA a communiqué à BRUGEL des informations plus précises sur le nombre d'opérations réalisées endéans et hors délais légaux afin d'avoir une vision sur la qualité des services non exclusivement évaluée au travers des plaintes réceptionnées.

Ainsi, les informations concernant :

- le nombre de branchement réalisés ;
- le délais moyen de réalisation du branchement ;
- le nombre de raccordement réalisé en dehors des délais.

sont reprises au tableau ci-dessous.

Tableau 3 : Délais de raccordements de gaz et d'électricité

Année	Type de raccordement	Nom	Unité	GAZ	ELEC	% hors délais (Gaz et Elec)
2018	Non Unifamilial	Nombre de branchements	# branch.	1625	1976	
		Délai d'exécution moyen par branchement	#JO/branch.	18,41	17,59	
		Nombre de branchements >40 JO	# branch.	194	212	11%
	Unifamilial	Nombre de branchements	# branch.	206	145	
		Délai d'exécution moyen par branchement	#JO/branch.	24,13	19,11	
		Nombre de branchements >20 JO	# branch.	118	57	50%
2019	Non Unifamilial	Nombre de branchements	# branch.	1983	2532	
		Délai d'exécution moyen par branchement	#JO/branch.	17,08	16,06	
		Nombre de branchements >40 JO	# branch.	188	255	10%
	Unifamilial	Nombre de branchements	# branch.	293	197	
		Délai d'exécution moyen par branchement	#JO/branch.	16,9	17,29	
		Nombre de branchements >20 JO	# branch.	103	71	36%
2020	Non Unifamilial	Nombre de branchements	# branch.	1821	2189	
		Délai d'exécution moyen par branchement	#JO/branch.	10,42	10,64	
		Nombre de branchements >40 JO	# branch.	13	8	1%
	Unifamilial	Nombre de branchements	# branch.	244	153	
		Délai d'exécution moyen par branchement	#JO/branch.	10,41	11,03	
		Nombre de branchements >20 JO	# branch.	21	16	9%
2021	Non Unifamilial	Nombre de branchements	# branch.	2079	2669	
		Délai moyen par branchement	#JO/branch.	8,73	9,13	
		Nombre de branchements > 40 j	# branch.	10	11	0%
	Unifamilial	Nombre de branchements	# branch.	246	92	
		Délai moyen par branchement	#JO/branch.	11,03	13,71	
		Nombre de branchements > 20 j	# branch.	19	15	10%

Une distinction spécifique est réalisée pour les raccordements destinés aux « maisons unifamiliales ». En effet, le régime d'indemnisation¹² régit par les ordonnances électricité et gaz prévoit un délai pour le raccordement de ce type demande, à savoir 20 jours ouvrables. En ce qui concerne les autres types de raccordement, le délai à respecter par le GRD est un délai contractuel qui est en général de 40 jours ouvrables. Au cas où ces délais sont dépassés, le GRD doit indemniser le client.

BRUGEL marque son étonnement sur le fait qu'en général, en cas de pourcentage élevé de demandes de branchement réalisés hors délai, paradoxalement, peu de plaintes soient introduites par les utilisateurs du réseau (tableau 2). Une meilleure sensibilisation sur la possibilité de solliciter une indemnisation en cas de non-respect du délai devrait être effectuée par SIBELGA.

En outre, **SIBELGA réalise également toute une série de prestations qui ont eu une influence sur le processus de certification des installations de production décentralisées** qui donne droit à l'octroi de certificats verts. Ces prestations visent par exemples le **remplacement des compteurs existants par des compteurs bidirectionnels**, le **paramétrage** et **l'installation de relais de découplage**, la **délivrance d'attestations...**

BRUGEL considère également nécessaire que le rapport de qualité des services de SIBELGA présente à l'avenir également des informations sur les délais de réalisation de ces différentes prestations.

3.2 Satisfaction des usagers

Depuis 2019, BRUGEL demande à SIBELGA de recevoir les résultats d'enquêtes de satisfaction (concernant la réalisation de travaux ou opérations tels que les travaux simples au compteur, l'ouverture des compteurs,...) réalisées auprès des utilisateurs du réseau. Ces enquêtes, menées lors de campagnes annuelles ou après chaque clôture d'un dossier, permettent à SIBELGA d'identifier les points d'attention sur la qualité des services rendus et de mettre en œuvre des projets d'amélioration.

BRUGEL considère également nécessaire que le rapport de qualité des services de SIBELGA présente à l'avenir les résultats des enquêtes menées auprès des utilisateurs du réseau.

¹² Voir section 4.3

3.3 Gestion des indemnisations

Chaque année, le gestionnaire de réseau de distribution est tenu de transmettre à BRUGEL un rapport relatif aux demandes d'indemnisation introduites et clôturées pendant l'année civile précédente. Les principaux résultats de ce rapport sont commentés ci-après.

Le tableau suivant recense le nombre de demandes d'indemnisation portant sur des interruptions de fourniture d'électricité :

Tableau 4: Nombre de demandes par nature d'interruption-Electricité

Référence Ordonnance électricité	Nature de l'interruption	Total des demandes (778)	Demandes fondées (391)	Demandes non fondées (387)
Article 32bis	Interruption non planifiée de plus de 6h	640	368	272
Article 32ter	Absence de fourniture suite à une erreur administrative	9	2	7
Article 32 quater	Absence de fourniture suite à un retard de raccordement	4	1	3
Article 32 quinquies	Domage subi suite à une interruption, non-conformité ou irrégularité par un GRD fautif	124	20	104
Article 32 septies	Absence de fourniture suite au placement d'un limiteur de puissance	1	0	1

En 2021, SIBELGA a recensé 778 demandes d'indemnisation, contre 208 en 2020. Cette augmentation est liée principalement à deux incidents :

- l'incident survenu le 19 novembre 2021 sur le réseau haute tension d'Elia ;
- un défaut sur l'alimentation servant à l'eau chaude sanitaire dans une copropriété, suite à des travaux de SIBELGA.

Le rapport mentionne que, dans 75% des cas, les refus d'indemniser sont justifiés par le fait que l'interruption a duré moins de 6h (indemnisation introduite sur pied de l'article 32bis de l'ordonnance), et dans 12% des cas, à une interruption liée à un défaut (vice de fabrication, usure naturelle ou défaut latent) et donc, en d'autres termes à une absence de faute dans le chef de SIBELGA et de lien de causalité entre celle-ci et le dommage causé à l'URD (indemnisation introduite sur pied de l'article 32quinquies de l'ordonnance).

Le tableau suivant recense le nombre de demandes d'indemnisation portant sur des interruptions de fourniture de gaz :

Tableau 5: Nombre de demandes par nature d'interruption-Gaz

Référence Ordonnance gaz	Nature de l'interruption	Total des demandes (3)	Demandes fondées (0)	Demandes non fondées (3)
Article 24bis	Absence de fourniture suite à une erreur administrative	1	0	1
Article 24ter	Absence de fourniture suite à un retard de raccordement	1	0	1
Article 24 quater	Domage subi suite à une interruption, non-conformité ou irrégularité par un GRD fautif	1	0	1

Concernant le gaz en revanche, le nombre de demandes reste marginal et est passé de 11 demandes en 2020 à 3 demandes en 2021, qui se sont avérées non fondées.

Pour répondre à la demande de BRUGEL formulée dans son avis précédent sur la communication des indemnités par nature et par commune, SIBELGA a rappelé que le périmètre d'intervention du GRD était régional et qu'il n'était pas possible d'envisager un découpage communal.

Au niveau des montants versés à titre d'indemnisation concernant la distribution d'électricité, SIBELGA a versé une somme de 68.089,26€ en 2021, tandis qu'en 2020, ce montant était de 23,993,81€. Cependant, il est à nuancer que 31.590 € concernent les indemnités Elia (soit 270 indemnités payées en 2021 sur 516 demandes) et ont été ou seront refacturés à Elia¹³. BRUGEL tient à préciser que les montants précités ne sont actuellement pas couverts par les tarifs, mais bien supportés par SIBELGA.

Depuis 2018, BRUGEL, en collaboration avec SIBELGA, réfléchit sur le caractère optimal de la mise en œuvre du régime d'indemnisation. Le travail d'analyse de ce régime a permis d'améliorer celui-ci¹⁴.

Ce travail de collaboration devrait se poursuivre en vue de tendre vers les résultats suivants :

- La mise en place de mesures en vue de tendre vers une **meilleure information du régime d'indemnisation** en vue de faire connaître le régime à l'URD bruxellois ;
- Une **motivation accessible et compréhensible** des décisions (d'irrecevabilité ou de non-fondement), des mails ou des documents communiqués par SIBELGA à l'URD, motivation qui doit être adaptée à chaque demande d'indemnisation (et non générique) ;

¹³ Un montant de 18.369 € sera encore facturé en 2022.

¹⁴ La révision du formulaire d'indemnisation, l'élaboration d'une brochure explicative sur les défauts qui entraînent une interruption de fourniture et qui est à communiquer au plaignant au stade de l'introduction de sa plainte, l'insertion dans le devis de raccordement de la possibilité d'obtenir une indemnité en cas de retard dans les travaux, l'intégration d'un onglet sur le régime d'indemnisation sur le site internet de SIBELGA et l'insertion dans les décisions de SIBELGA de la possibilité de déposer plainte devant le Service des litiges de BRUGEL.

- Une **meilleure connaissance par SIBELGA de l'état global de son réseau** (notamment, par l'établissement de fiche cadastrale lors de chaque pose d'un branchement ou d'une cabine de manière à assurer une maintenance adéquate) ;
- Une **analyse de la responsabilité du GRD** (à effectuer par celui-ci) lors de chaque demande d'indemnisation introduite sur pied de l'article 32^{quinquies} de l'ordonnance en tenant compte d'un faisceau d'indices notamment la bonne maintenance du tronçon du réseau sur lequel est survenu l'incident et aux mesures adéquates prises pour limiter les effets de l'incident ;
- L'**insertion dans le rapport sur le régime de l'indemnisation**, demandée à plusieurs reprises par BRUGEL¹⁵, notamment dans le même avis pour l'année 2019, des motifs de chaque décision d'irrecevabilité/de non-fondement et le pourcentage de ces décisions pour chacun des articles susmentionnés ;
- L'**instauration d'un KPI général** pour le traitement des demandes d'indemnisation qui n'est pas seulement limité, comme c'est le cas actuellement, aux indemnisations pour les coupures de plus de 6h.

Par ailleurs, et tel qu'indiqué dans son avis d'initiative 340¹⁶, BRUGEL travaille, en concertation avec le secteur, sur une modification ordonnantielle portant sur l'insertion :

- D'un régime d'indemnisation automatique impliquant le versement automatique d'une indemnité pour toute coupure d'une durée supérieure à 6 heures consécutives, sans que l'utilisateur du réseau de distribution ne doive introduire une demande en ce sens ;
- Une responsabilité objective du GRD de son réseau tendant à considérer que ce dernier, en tant que responsable de son réseau, doit indemniser l'utilisateur du réseau, victime d'une interruption, indemnisation qui pourrait ne pas être versée que dans l'hypothèse où le GRD démontre qu'aucune négligence ou qu'aucune faute n'a été commise dans son chef.

¹⁵ BRUGEL considère qu'il n'est pas suffisant d'indiquer dans le rapport que les refus d'indemnisation sont justifiés « dans la plupart des cas » par une interruption de moins de 6h ou par une absence de faute/lien de causalité.

¹⁶<https://www.brugel.brussels/publication/document/avis/2022/fr/AVIS-340-GESTIONNAIRES-RESEAUX-DISTRIBUTION-TRANSPORT-REGIME-INDEMNISATION.pdf>

3.4 Communication envers les utilisateurs du réseau

BRUGEL considère que la politique de communication de SIBELGA vis-à-vis des URD constitue un élément important à prendre en considération dans l'évaluation de la qualité de service.

3.4.1 Information sur les interruptions d'alimentation

En cas d'interruption de l'alimentation par exemple, il est important qu'une information concernant l'évolution de la situation soit communiquée aux URD.

Dans ce contexte, SIBELGA a mis en place une plateforme¹⁷ sur son site internet qui permet aux URD de disposer d'une vue sur l'ensemble des pannes sur le réseau électrique qui sont en cours¹⁸.

Cette plateforme reprend également la liste des interruptions planifiées pour cause de travaux par le GRD.

Ainsi, l'URD dispose, en temps réel et de manière proactive pour les coupures planifiées, d'une vue générale sur les interruptions par commune.

BRUGEL souligne qu'une sensibilisation à l'existence de cette plate-forme devrait être mise en place.

3.4.2 Information sur le régime d'indemnisation

En corollaire de ce qui précède, SIBELGA veille à communiquer via son site internet et les réseaux sociaux les informations sur les droits qui s'ouvrent du fait de l'incident et les délais que le client doit respecter pour que sa demande soit recevable. A la demande de BRUGEL, SIBELGA a étendu en 2021 à 2 mois l'historique des pannes, soit au délai maximal dont dispose un URD pour effectuer une demande d'indemnisation en cas d'interruption de plus de 6 heures après leur survenance.

Au cours de l'année 2021, comme démontré dans la section 4.3, le nombre d'indemnisation concernant l'électricité a fortement augmenté principalement en raison de deux incidents majeurs : l'incident survenu sur le réseau Elia le 19 novembre 2021 et un autre incident impactant une copropriété. SIBELGA a, dans ce cadre, veillé à adopter une attitude proactive pour que le système d'indemnisation soit connu des préjudiciés via son site et les réseaux sociaux, mais également en collaborant avec les acteurs concernés, dont BRUGEL.

3.4.3 Information générale

De manière globale, BRUGEL rappelle qu'il serait pertinent que toute une série de données en possession de SIBELGA, dont notamment les données relatives à la consommation (Infeed, production, bornes, ...) et les données relatives aux échanges avec le marché (switch, déménagement,...), puisse être publiée sous forme d'Open Data et mises à disposition des différents acteurs du paysage énergétique. Certaines informations partagées pourraient certainement être utilisées dans le cadre de projets ou études pouvant contribuer un tant soit peu à la réalisation de la transition énergétique. Ce type d'initiative s'inscrit d'ailleurs complètement dans la politique « Smart City » portée par la Région de Bruxelles Capitale.

¹⁷ <https://www.sibelga.be/fr/raccordements-et-compteurs/pannes-electricite>

¹⁸ Les informations délivrées concernent la commune où a lieu la panne, la/les rue(s) impactée(s), l'heure de constatation de la panne, l'heure de rétablissement de l'alimentation estimée et l'évolution du taux d'utilisateurs rétablis.

4 Qualité des prestations rendues et traitement non-discriminatoire des acteurs commerciaux

4.1 Généralités

Pour l'année 2021, SIBELGA a transmis le 16 mai 2022 à BRUGEL le rapport¹⁹ relatif au programme des engagements qui contient les mesures qu'elle a prises pour garantir l'exclusion de toute pratique discriminatoire à l'encontre des fournisseurs. Des annexes ont également été communiquées²⁰.

4.2 Satisfaction des acteurs commerciaux

SIBELGA a réalisé une enquête de satisfaction en novembre 2021 auprès des fournisseurs commerciaux d'énergie afin de mesurer leur niveau de satisfaction par rapport aux services offerts par le GRD. Cette enquête met en lumière la satisfaction des fournisseurs quant au traitement par le GRD de leurs demandes.

Dans cette enquête, deux indicateurs ont été mesurés :

- l'indicateur C-SAT (Customer Satisfaction) qui mesure la satisfaction d'un fournisseur à la suite d'une interaction avec SIBELGA ; et
- l'indicateur CES (Customer Effort Score) qui mesure la facilité d'interaction avec SIBELGA.

Les résultats de 2021 présentent un CSAT de 78,7% (- 4% par rapport à 2020) et un CES de 76, 5% (- 6,5% par rapport à 2020). Malgré ces diminutions, les résultats restent supérieurs aux moyennes des années précédentes.

La multiplication des complications techniques survenues dans le cadre de la mise en place du MIG 6, qui sera expliquée plus en détail dans la section 5.3.3, pourrait être à l'origine de cette baisse de satisfaction des fournisseurs commerciaux.

Comme spécifié dans les deux précédents rapports de BRUGEL, l'enquête de satisfaction annuelle organisée par SIBELGA depuis 2010 doit - selon BRUGEL - être améliorée notamment concernant les indicateurs analysés afin de prendre en compte les nouveaux services mis en place suite aux évolutions du marché.

Par ailleurs, cette enquête est encore basée sur le modèle MIG 4 alors que le MIG 6 est entré en vigueur en novembre 2021. Courant 2022, une nouvelle enquête de satisfaction qui tient compte du MIG 6 sera élaborée par le GRD. Tout comme les fournisseurs commerciaux, BRUGEL devra être consultée pour ce nouveau modèle dont la première version sera lancée fin 2022.

¹⁹ Ce rapport étant par ailleurs intégré au rapport de SIBELGA sur l'exécution de ses missions de service public.

²⁰Annexe 1- Réunions bilatérales 2021;

Annexe 3 – Les mailings circulaires ;

Annexe 4 - Snapshot 6 mois ;

Annexe 5 - Rapport non-discrimination 2021 - enquête de satisfaction fournisseurs 2021 ;

Annexe 6 - Rapport non-discrimination 2020 – Solvabilité ;

Annexe 8 - Rapport non-discrimination 2020 - prix unitaires gaz et électricité ;

4.3 Communication vers les acteurs

4.3.1 Réunions plénières

Aucune réunion plénière n'a été organisée en 2021.

4.3.2 Réunions individuelles

A la demande d'un fournisseur ou de SIBELGA, des réunions bilatérales peuvent avoir lieu entre le GRD et un acteur commercial. Afin de garantir toute transparence et de vérifier l'absence de toute pratique discriminatoire, BRUGEL demande chaque année le compte rendu de ces réunions.

SIBELGA a communiqué à BRUGEL les éléments demandés pour chaque réunion tenue. Il s'agissait principalement de sujets entretenus dans l'urgence dans le cadre de l'implémentation de la nouvelle plateforme d'échange interrégionale (CMS) intégrée dans le nouveau modèle de marché MIG 6 (voir section suivante).

Une autre réunion s'est tenue avec un fournisseur pour un défaut de paiement du gridfee, entretemps résolu.

4.3.3 Communication dans le cadre du GO-LIVE MIG6

Après de multiples reports de sa date d'entrée en vigueur, le projet ATRIAS qui s'articule autour de la mise en œuvre d'une nouvelle plateforme d'échanges standards de données entre les GRD et les fournisseurs (MIG 6) est opérationnel depuis novembre 2021. En effet, le 29/11/2021, le marché de détail a basculé vers la nouvelle CMS interrégionale. Cette transition a été cruciale pour l'ensemble des acteurs du marché et a nécessité des efforts de contrôle intense de la part de ces derniers dont la crainte principale portait sur un mode de fonctionnement dégradé altérant le bon fonctionnement du marché. Après une phase de démarrage contrôlée, se sont succédées diverses étapes de processus de validation au niveau des données. Il résulte du premier bilan établi fin 2021 que, sans remettre en cause le fonctionnement du nouveau CMS, de nombreux retards dans la gestion des processus et des scénarios du marché ont été observés, notamment par certains retours des utilisateurs du réseau vers le Service des litiges de BRUGEL. En effet, des incidents liés à l'utilisation du nouveau système sont survenus et ont pu avoir des impacts directs ou indirects sur les utilisateurs finaux, comme notamment des retards dans les divers processus du marché.

Les front et back offices de SIBELGA sont en contact quotidien avec les équipes des acteurs commerciaux dans le cadre de la bonne exécution des scénarios de marché. Ce canal de communication s'est relevé important pour les fournisseurs dans le contexte de la transition vers le MIG 6.

BRUGEL a par ailleurs établi régulièrement un état des lieux au cours de l'année 2021, soit via des demandes d'informations vers les acteurs concernés, soit via sa participation aux forums de concertations d'ATRIAS. Il en ressort que la satisfaction des fournisseurs est globalement bonne pour le traitement des incidents survenus entre le fournisseur et le GRD, excepté lorsque le problème mettait en cause les opérations GRD-ATRIAS. Les fournisseurs ont aussi connu des dysfonctionnements dans leur organisation interne, visiblement par manque de préparation pour le nouvel environnement apporté par le MIG 6 notamment concernant leur relations avec les clients.

4.3.4 Formations dispensées aux fournisseurs par SIBELGA

En 2021, aucune session de formation n'a été demandée ni organisée.

4.3.5 Les mailings circulaires

BRUGEL remercie SIBELGA de lui avoir communiqué le contenu des mailings circulaires visant à informer l'ensemble des fournisseurs de toute modification d'organisation, de procédure, information utile - les concernant - notifiés simultanément à l'ensemble des fournisseurs de manière transparente et non discriminatoire.

En 2021, le nombre de mailings circulaires a, à l'instar de 2020, été très important et portait essentiellement sur la communication des différents tarifs en vigueur pour l'année 2022 et sur les informations relatives à la migration MIG4 vers MIG6.

4.4 SNAPSHOT semestriel du registre d'accès

En vertu des règlements techniques , « *Le gestionnaire du réseau de distribution met semestriellement – et, au plus tard, aux mois de mars et d'août – à disposition des détenteurs d'accès, sous format électronique, une liste comprenant les données les plus récentes permettant aux détenteurs d'accès de rechercher les codes EAN-GSRN correspondant à l'ensemble des points d'accès situés en Région de Bruxelles-Capitale.*».

Cette distribution à l'attention de tous les fournisseurs a eu lieu le 15 janvier 2021 et le 8 juillet 2021 et a été communiquée également à BRUGEL.

Il est proposé d'informer SIBELGA qu'il n'est plus nécessaire d'envoyer ces données à BRUGEL. En effet, ces données sont maintenant normalement partagées via le MIG 6 (pre-switching) et donc disponibles en temps réel par les fournisseurs. Néanmoins, BRUGEL se réserve le droit de les réclamer en cas de contestation d'un fournisseur (si les données sont erronées par exemple). En outre, il est prévu de supprimer cette exigence de communication à BRUGEL dans le cadre de la révision du Règlement Technique.

4.5 Critères de solvabilité et garanties financières définies dans les contrats d'accès

Le contrat d'accès précise que, lors de la signature du contrat et préalablement à l'octroi de l'accès au réseau, le détenteur d'accès satisfera à une des garanties telles qu'exposées à l'annexe 2 dudit contrat en vue de garantir ses obligations financières à l'égard du gestionnaire de réseau. Il est également précisé que le montant de cette garantie peut être redéfini par le gestionnaire de réseau de distribution, de manière objective et non-discriminatoire sur base de l'évolution du portefeuille client du détenteur d'accès et des montants facturés de l'année antérieure.

En 2021, SIBELGA a effectué un certain nombre de modifications aux garanties financières portant sur les montants déposés ou sur le type de modalité demandé. En effet, l'envolée des prix de l'électricité et du gaz accentuée jusque fin décembre a entraîné des répercussions importantes pour les fournisseurs qui ont été confrontés à des problèmes de liquidité - voire de solvabilité. Cette envolée n'a pas épargné certains d'une suspension totale ou partielle de leurs activités de fourniture.

Ainsi, le gestionnaire de réseau bruxellois a décidé de suspendre les contrats d'accès de plusieurs fournisseurs afin de limiter l'hémorragie financière induite par les défauts de paiement du gridfee et de recourir à l'augmentation des garanties déposées en vue de se couvrir du risque de défaut de paiement.

Suite à la demande de BRUGEL formulée dans son avis précédent, SIBELGA a communiqué le détail des adaptations des contrats d'accès réalisées au cours de l'année afin de s'assurer que les obligations de garanties soient (ré)évaluées et traitées de manière non-discriminatoire pour chaque fournisseur. BRUGEL dispose donc actuellement d'une vue sur les changements opérés ainsi que sur les motivations de SIBELGA d'y avoir procédé.

Cependant, comme formulé précédemment, les informations communiquées sont exemptées de précisions relatives à la manière dont ces décisions d'adaptation ont été réalisées ainsi qu'au détail du calcul du montant des garanties.

BRUGEL ne peut dès lors pas se prononcer sur le fait que SIBELGA applique le principe de garantie de manière objective et non-discriminatoire et réitère sa requête d'obtenir un détail du calcul des évaluations et des réévaluations des montants des garanties.

BRUGEL ne demandera pas à SIBELGA la copie des contrats d'accès modifiés en 2021, mais travaille actuellement sur l'implémentation d'une plateforme d'échange de données avec les acteurs y compris le GRD où il sera demandé à SIBELGA de mettre à disposition de BRUGEL directement sur cette plateforme l'ensemble des contrats d'accès actifs et de les mettre à jour le cas échéant.

4.6 Traitement des marchés publics d'achat d'énergie

SIBELGA se doit d'initier un marché public ayant pour objet l'achat d'électricité et de gaz afin de couvrir ses pertes, d'alimenter l'éclairage public, d'alimenter les clients protégés et pour assurer ses besoins propres.

Pour les fournitures de gaz et d'électricité des années 2020 et 2021, SIBELGA a organisé, en 2018, un marché en tant que centrale d'achats. Il n'y a pas donc pas eu de marché public en 2021 pour l'achat d'énergie de la part SIBELGA.

4.7 Vente des certificats verts aux fournisseurs d'énergie

La totalité des certificats verts générés par les installations de cogénération et photovoltaïques, dont SIBELGA est propriétaire, ont été vendus à Engie/Electrabel début 2021 pour les CV générés en 2020, conformément aux clauses du contrat conclu en 2016 et revu en 2017. La prochaine procédure sera relancée courant 2022.

5 Qualité des prestations rendues au marché

5.1 Placement des compteurs intelligents

En 2021, SIBELGA a placé 6.200 compteurs intelligents, menant ainsi le parc bruxellois de compteurs intelligents à plus de 30.000 unités, avec seulement 112 compteurs en BT pour lesquels la fonctionnalité communicante est activée. Ces compteurs communicants ont été installés chez des URD participant à des communautés d'énergie dans le contexte du cadre dérogatoire pour projets innovants.

La nouvelle version de l'ordonnance « électricité » prévoit un cadre (chapitre IV *quater*) pour le déploiement des compteurs intelligents en RBC selon lequel le GRD installe systématiquement des compteurs intelligents dans 11 cas différents. Il s'agit de cas dans lesquelles l'URD dispose, entres autres, d'un véhicule électrique, d'une production décentralisée.... Le GRD peut également proposer pour chaque point de fourniture, systématiquement ou par opportunité, de remplacer le compteur existant par un compteur intelligent. Dans ce cas, le GRD doit obtenir le consentement de l'URD pour le placement du compteur intelligent.

Le GRD doit par ailleurs aussi assurer des missions relatives à ce déploiement. Il doit par exemple respecter les délais pour le placement suite à une demande de l'URD (l'ordonnance prévoit un délai maximum de quatre mois à partir de la demande). Le suivi du respect de ce délai est très important pour encourager le déploiement des nouveaux services liés à ces nouveaux compteurs, le GRD doit même être incité à réduire les délais de placement pour rencontrer les demandes des clients et du marché.

La gestion du consentement donnée par l'URD au GRD et les éventuelles plaintes y relatives sont également à monitorer. Une distinction est faite entre le consentement pour le placement d'un compteur et le consentement pour l'activation de la fonction communicante du compteur, cette dernière permettant de collecter des informations à distance (index, ...) et de les transmettre au marché. L'URD doit par ailleurs pouvoir donner son consentement de façon simple et accessible.

De manière générale, le GRD informe et conseille les utilisateurs du réseau de distribution en matière d'utilisation du compteur intelligent et de services accessibles via ce compteur.

Le recueil de ces informations a fait l'objet d'une demande complémentaire aux rapports communiqués initialement. Compte tenu de l'intérêt des compteurs intelligents pour la réussite de la transition énergétique et plus particulièrement dans le contexte actuel très tendu du marché de l'énergie, il y a lieu d'intégrer dans le rapport sur la qualité des services du GRD des indicateurs spécifiques au placement des compteurs intelligents et aux services associés.

BRUGEL invite SIBELGA à des échanges pour la mise en œuvre d'un rapportage spécifique aux compteurs intelligents qui intègre le nombre et délais de placement, les consentements et les services associés. Ce travail peut être mené dans le cadre de la réforme de la méthodologie tarifaire avec la mise en œuvre de mécanismes incitatifs sur les compteurs et réseaux intelligents.

5.2 Services de flexibilité

Pour l'année 2021, à la demande de BRUGEL, SIBELGA a communiqué un ensemble d'informations sur les services de flexibilité dont notamment le nombre d'URD/points d'accès proposant des services de flexibilité par puissance et par produit, les produits activés, les volumes activés et les durées d'activation. BRUGEL a également reçu la liste des FSP/agrégateurs actifs en RBC.

Il en ressort qu' aucun client bruxellois raccordé en BT n'a proposé des services de flexibilité en 2021. Pour les URD raccordés en MT, seuls 6 ont participé à un produit de flexibilité (produit mFRR^[1]) avec une puissance cumulée flexible de 12,18 MW. Le nombre d'activations de ce service (hors tests) est passé à 12 en 2021 (contre 7 en 2020).

Pour rappel, l'ordonnance « électricité » attribue au GRD un rôle de facilitateur en matière de développement des services de flexibilité et d'agrégation afin d'offrir un marché concurrentiel au bénéfice des clients finals. De ce fait, le GRD a un ensemble de tâches à assurer (article 7 §1er 12°):

- la mesure des flux d'électricité ;
- la relève et le traitement des données de comptage résultant de la flexibilité et de l'agrégation, y compris le calcul et l'envoi de ces données aux entreprises d'électricité concernées ;
- la gestion du registre d'accès ;
- la gestion du registre d'activation de la flexibilité.

L'ordonnance « électricité » donne également le droit au GRD de limiter ou de refuser l'activation de la flexibilité pour une durée déterminée afin de garantir la sécurité du réseau. Ce droit doit être exécuté selon des critères objectifs, transparents et non discriminatoires qui seront fixés dans le règlement technique. L'ordonnance prévoit aussi un régime d'indemnisation en cas de non-respect de ces conditions.

En plus de la mise en œuvre de ce mécanisme, il y a lieu d'établir un rapportage spécifique pour les cas de refus ou de limitation des services de flexibilité.

En outre, selon les nouvelles dispositions de l'ordonnance, le GRD ne sera pas seulement facilitateur d'un marché services de flexibilité et d'agrégation, il pourra aussi être acheteur de certains services de flexibilité comme les services auxiliaires non liés au réglage de la fréquence nécessaires à l'exploitation efficace, fiable et sûre du réseau de distribution. Cette acquisition doit se faire dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires et reposer sur les règles du marché. Une réflexion doit être menée quant au suivi de ces deux rôles de SIBELGA afin d'assurer que son rôle d'acheteur de services n'interfère pas négativement avec son rôle de facilitateur.

Dans la même lignée que la section précédente, BRUGEL considère que les services proposés par SIBELGA en ce qui concerne les produits de flexibilité et d'agrégation doivent faire l'objet d'un rapportage annuel systématique et périodique envers BRUGEL.

S

Dans ce cadre, BRUGEL compte publier bientôt son avis définitif sur cette thématique qui tient compte des réactions reçues lors de la consultation publique organisée sur ce projet d'avis.

^[1] mFRR pour « manual Frequency Response Reserve », il s'agit de l'ancienne réserve tertiaire (ou R3)

6 Conclusions

Dans le présent avis, BRUGEL a examiné les rapports de SIBELGA concernant la qualité d'alimentation sur ses réseaux de distribution d'électricité et de gaz, la qualité de ses prestations envers les usagers et ses pratiques à l'égard des fournisseurs.

Globalement, l'examen de ces rapports a révélé les points saillants suivants :

1) Concernant la qualité de l'alimentation sur les réseaux d'électricité et de gaz :

- Concernant le réseau électrique, l'évolution de la qualité de distribution, s'inscrit dans la tendance positive des années précédentes même si le nombre d'interruptions a légèrement augmenté en 2021 par rapport à l'année précédente. Ces interruptions sont principalement dues aux incidents localisés en MT. Ces interruptions ont quelque peu dégradé les autres indicateurs de qualité comme le temps d'interruption subi par un consommateur en moyenne par an qui passe de 12 minutes 16 secondes (en 2020) à 12 minutes 34 secondes en 2021 pour la BT et de 11 minutes 29 secondes en 2020 (contre 10 minutes 27 secondes en 2020) pour la MT.
- Pour ce qui concerne le réseau de gaz, la qualité de distribution reste très appréciable, notamment concernant la régularité de la pression. L'indisponibilité totale par client et par an se situe donc autour de 1 minutes et 00 secondes en moyenne (en 2020, elle était de 1 minutes et 47 secondes).

2) Concernant la qualité des prestations de services offerts aux usagers :

- Malgré les efforts consentis par SIBELGA suite aux demandes complémentaires formulées par BRUGEL nécessaires à son analyse, notamment concernant le respect de délais légaux relatifs à la réalisation de raccordement pour le gaz et l'électricité, les informations communiquées dans le rapport de SIBELGA sont surtout de nature réactives (nombre de plaintes reçues), et relativement incomplètes compte tenu de l'évolution des services supportés par le GRD. BRUGEL demande dès lors à SIBELGA de développer et d'étoffer les indicateurs de qualité, notamment en y insérant des indicateurs qui ne soient pas de nature « réactive ».
- BRUGEL demande également à SIBELGA de communiquer à l'avenir des informations sur les délais de réalisation des prestations qui ont eu une influence sur le processus de certification des installations de production décentralisées qui donne droit à l'octroi de certificats verts. Ces prestations visent par exemples le remplacement des compteurs existants par des compteurs bidirectionnels, le paramétrage et l'installation de relais de découplage, la délivrance d'attestations...
- Concernant la satisfaction des usagers, BRUGEL considère également nécessaire que le rapport de qualité des services de SIBELGA présente à l'avenir les résultats des enquêtes menées auprès des utilisateurs du réseau.
- Concernant le traitement des demandes d'indemnisation, SIBELGA a recensé, en 2021, 778 demandes d'indemnisation, contre 208 en 2020. Cette augmentation est liée principalement à deux incidents connus. SIBELGA a, dans ce cadre, veillé à adopter une attitude proactive pour que le système d'indemnisation soit connu des préjudiciés via son site et les réseaux sociaux, mais également en collaborant avec les acteurs concernés. Dans ce cadre, BRUGEL rappelle sa volonté de poursuivre sa collaboration avec SIBELGA pour apporter les améliorations aussi bien en termes d'information, de motivation et de transparence dans le traitement des demandes reçues des utilisateurs.

3) Concernant la qualité des prestations de services offerts aux acteurs commerciaux :

L'examen du rapport sur les pratiques non-discriminatoires soulève les points d'attention suivants :

- L'enquête de satisfaction menée auprès des fournisseurs d'énergie réalisée en 2021 est encore basée sur le MIG 4. BRUGEL devra être consultée pour le nouveau modèle d'enquête basé sur le MIG6 dont la première version sera lancée fin 2022. Par ailleurs, BRUGEL demandera à SIBELGA d'établir la liste des questions et de soumettre le document à consultation des acteurs concernés.
- Concernant le snapshot semestriel, BRUGEL proposera à SIBELGA de ne plus le lui envoyer de manière systématique en se réservant toutefois le droit de les réclamer en cas de contestation d'un fournisseur (si les données sont erronées par exemple).
- BRUGEL réitère sa requête d'obtenir les détails du calcul des évaluations et des réévaluations des montants des garanties ainsi que des précisions sur les motivations de changement de modalité pour lui permettre de se prononcer sur le fait que SIBELGA applique le principe de garantie de manière objective et non-discriminatoire.
- Dans le cadre de l'implémentation du MIG6, la satisfaction des fournisseurs est globalement correcte pour le traitement des incidents survenus entre le fournisseur et le GRD, mais pas en ce qui concerne les opérations GRD-ATRIAS. BRUGEL continuera par ailleurs d'assurer le suivi de la qualité de ses échanges en 2022.

* * *

*