

# De 6 vakgebieden van BRUGEL

Voor de goede uitvoering van de controle- en adviesopdrachten die BRUGEL werden toegewezen, heeft de regulator besloten zijn activiteiten te organiseren rond zes belangrijke vakgebieden.

- 1 **Dienst Tarieven**
- 2 **Geschillendienst**
- 3 **Dienst Socio-economische zaken**
- 4 **Juridische dienst**
- 5 **Dienst Markt en Netten**
- 6 **Dienst Hernieuwbare Energie**

Al deze teams van adviseurs en assistenten worden ondersteund door de interne pool Algemene diensten en overkoepeld door een coördinator die rapporteert aan de raad van bestuur. De nieuwe opdracht voor water wordt net als die voor elektriciteit en gas op transversale wijze geanalyseerd.





**Jérémie Van Den Abeele**  
Verantwoordelijke  
tariefaspecten bij BRUGEL

# 1 Tariefbevoegdheid

Overeenkomstig de Brusselse ordonnantie van 8 mei 2014 is BRUGEL sinds 1 juli 2014 bevoegd voor de distributietarieven voor elektriciteit en gas in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De nieuwe opdrachten betreffende de watersector, waaronder een opdracht voor de controle van de watertarifiering, zijn in 2018 operationeel geworden.

## ELEKTRICITEIT EN GAS

### Controle van de tariefsaldi van SIBELGA

In het kader van de opdracht die hem werd toevertrouwd door de Brusselse ordonnantie van 8 mei 2014, heeft BRUGEL in 2019 de regulatoire saldi van netbeheerder SIBELGA gecontroleerd. Naar aanleiding van deze controle heeft BRUGEL bepaalde uitgaven als ongerechtvaardigd en onredelijk verworpen.

### Stimuleringsmechanisme

In 2019 heeft BRUGEL vastgesteld dat netbeheerder SIBELGA de neiging had om dit stimuleringsmechanisme te optimaliseren ten nadele van de tarieven, zonder de efficiëntie ervan te verhogen. Gezien de zwakke invloed van BRUGEL op bepaalde kosten in verband met de human resources van de DNB, heeft de regulator ook vraagtekens geplaatst bij het huidige onderhandelingsmechanisme (paritair comité) voor de elektriciteits- en gassector.

### Significante regulatoire saldi

Eind 2018 bedroegen de cumulatieve saldi € 123,3 miljoen voor elektriciteit en € 112,9 miljoen voor gas, waarvan meer dan de helft nog niet is toegewezen aan concrete projecten. Voor de periode 2020-2024 werd aldus € 45 miljoen uitgetrokken voor het afvlakken van de distributiekosten voor elektriciteit.

### Gas en energietransitie

In de loop van het boekjaar 2019 heeft de Brusselse regulator onder meer voorgesteld om bepaalde mechanismen te evalueren die het mogelijk maken om een deel van deze transitie met gas te financieren.

### Goedkeuring van de distributietarieven

De controle en goedkeuring van de distributietarieven om de vijf jaar is een belangrijke opdracht voor de tariefdienst van de Brusselse regulator. In 2019 heeft BRUGEL in eerste instantie de structurele hypothesen van de tariefvoorstellen gevalideerd. Deze oefening diende ook als een pre-validatie van alle tarieven voor technische prestaties, zoals de installatie van meters, enz.



*Voor meer details vindt u het volledige interview van Jérémie Van Den Abeele op de website die gewijd is aan het jaarverslag 2019 en waarin hij ook de beheersbare en onbeheersbare kosten van Sibelga bespreekt, de wijziging van het reguleringsmodel voor elektriciteits- en gastarieven, maar ook de reële kostprijs van water.*

## Significante daling en geleidelijke stijging

Tijdens deze goedkeuringsronde heeft BRUGEL vastgesteld dat voor de elektriciteitssector, de totale enveloppe die door de tarieven moet worden gedekt, tussen 2019 en 2020 aanzienlijk is gedaald en vervolgens over de hele periode 2020-2024 is gestegen.

## Matige verhoging van het tariefbudget voor gas

Voor de gassector heeft BRUGEL ook een verlaging van het tariefbudget van € 107,2 miljoen tussen 2019 en 2020 vastgesteld, met behoud van een over het algemeen stabiel tarief gedurende deze periode en een stijging van +/- 2,5% over 5 jaar.

## Ontwikkeling van een vijfjarenplan

Om het begrotingskader van de Brusselse DNB te optimaliseren, is BRUGEL van plan om een stappenplan (roadmap) op vijf jaar op te stellen om de nagestreefde doelstellingen duidelijk te definiëren.

## Energiegemeenschappen en energietransitie

In 2019 heeft BRUGEL zich voor het eerst gebogen over de tariefkwesties in verband met projecten voor collectief zelfverbruik en energiegemeenschappen. Gezien het innovatieve karakter van de projecten wil de regulator tariefvrijheid genieten op basis van een systeem van vrijstellingen.

## Capaciteitstarieven

Sinds 2018 wordt een deel van de distributietarieven nu gefactureerd op basis van verbruikte kilowattuur en gedeeltelijk op basis van het aansluitingsvermogen dat de eindgebruiker ter beschikking heeft. In de periode 2020-2024 dekt dit capaciteitsgedeelte 20% van het tarief voor het gebruik en het beheer van het laagspanningsdistributienet.

## Verhoging van de tarieven voor middenspanning (MS)

Het afschaffen van de plafondprijs en de degressiviteitscoëfficiënt hebben een opwaarts effect gehad voor de gebruikers van het middenspanningsnet. Deze maatregelen zullen geleidelijker (tot 2029) worden ingevoerd om een abrupte stijging van de tarieven te voorkomen.

## WATERSECTOR

### Tariefmethodologieën voor water

BRUGEL heeft twee tariefmethodologieën ontwikkeld om de behoeften van de twee operatoren in de sector te beantwoorden: VIVAQUA en SBGE. Tijdens dit boekjaar heeft BRUGEL de prijs bepaald om een duurzame financiering van de watervoorziening en -zuivering te verzekeren. Indien de wetgever deze tarieven als prohibitief beschouwt, heeft hij de mogelijkheid om deze te corrigeren door middel van een subsidie of de invoering van een sociale maatregel.

### Reguleringsmodel

In 2019 heeft BRUGEL een reguleringsmodel gedefinieerd dat loopt van 2021 tot 2026. Deze periode is nodig om de spelers in de sector te leren kennen en de methodologieën desgevallend aan te passen. BRUGEL heeft zodoende een diepgaande analyse uitgevoerd om de reikwijdte van de dagelijkse activiteiten van de operatoren te bepalen. Voor VIVAQUA zal de investeringsbehoefte structureel meer dan € 100 miljoen per jaar bedragen gedurende 20 tot 25 jaar. Aangezien de huidige ontvangsten niet volstaan om deze kosten te dekken, zal een verhoging van de tarieven toekomstige investeringen moeten garanderen.

### Tariefverhoging

Volgens de ramingen van BRUGEL zouden de tarieven in het Brussels Hoofdstedelijk

Gewest met minstens 20% moeten stijgen. De jaarlijkse investeringsbehoefte komt min of meer overeen met de afschrijvingen voor de voorzieningsdiensten, maar dit geldt niet voor de zuiveringsdiensten en zeker niet voor de afvalwaterinzameling.

### Sociaal tarief

De noodzaak om na te denken over de invoering van een sociale bescherming door middel van een sociaal tarief of een andere vorm van steun is een reële behoefte die afhangt van de wetgever.

### Wijziging van de tariefstructuur

Voor de consumenten stelde BRUGEL voor om de tariefstructuur te wijzigen van vier naar drie schijven en om de voorwaarden voor de toepassing van bepaalde tarieven te herzien.

### Tariefindexering 2020

Tijdens de overgangsperiode die loopt tot aan de effectieve toepassing van de tariefmethodologieën, staat de ordonnantie een tariefwijziging toe, mits deze gerechtvaardigd is ten aanzien van de reële kosten en investeringsplannen van de operatoren. Voor een huishouden van twee personen dat 35 m<sup>3</sup>/pers./jaar verbruikt, zou de toepassing van de tariefaanpassing een globale stijging van de jaarlijkse waterfactuur betekenen met 2,24%, wat overeenstemt met € 5,65 incl. btw of minder dan € 0,5/maand per persoon.





**Karine Sargsyan**  
Verantwoordelijke van de  
Geschillendienst bij BRUGEL

## 2 Geschillendienst

*"Consumenten bijstaan en helpen!"*

Na de liberalisering van de energiemarkt heeft de wetgever de Geschillendienst van BRUGEL opgericht, een orgaan voor de buitengerechtelijke oplossing van geschillen.

### Processen optimaliseren en meer huishoudens bereiken

In 2019 ontving BRUGEL 27% meer klachten ten opzichte van 2018. Deze toename is vooral het gevolg van de informatie- en communicatiecampagne voor het grote publiek, die we hebben opgezet om mensen te informeren over het bestaan van onze dienst.



*Wil je meer weten? Het volledige interview van Karine Sargsyan is te vinden op de website die gewijd is aan het jaarverslag van 2019, waar ze uitgebreider terugkomt op de kernthema's van 2019.*

### Verdeling van de behandelde en afgesloten klachten volgens het soort procedure in 2019

Geschillendienst van BRUGEL	99
Federale Ombudsman – ter informatie	1
Rechtstreeks door BRUGEL behandelde klacht	3
Federale Ombudsman – verzoek om advies	3
Verzoek om advies behandeld door BRUGEL	1
<b>Algemeen totaal</b>	<b>117</b>

BRUGEL ontving 117 klachten in 2019, ten opzichte van 92 in 2018.

De meest voorkomende klachten betreffen weigeringen van leveranciers om een aanbod te doen aan gebruikers, overschatte facturering van frauduleus verbruik en niet ontvangen schadevergoedingen.

### Weigering om een aanbod te doen

Sommige leveranciers zijn overigens zeer creatief in het opsporen van mogelijke 'slechte betalende' via gegevens die

zij op dubieuze wijze verkrijgen. Ze gebruiken ook zeer ingenieuze administratieve methoden om geen contract te moeten aanbieden. BRUGEL beschouwt een dergelijke praktijk als een verholen weigering om een aanbod te doen.

### Facturering van frauduleus verbruik

De klachten met betrekking tot overschatte facturering hebben voornamelijk betrekking op bedragen die de DNB eist van klanten die een meter hebben gemanipuleerd. Dit bedrag, berekend naar rato van een geschat verbruik, wordt vervolgens door de gebruiker betwist, omdat hij de volumes die bij de berekening van het forfaitaire bedrag in aanmerking worden genomen, weerlegt. De rekening kan dus erg hoog oplopen als SIBELGA deze schatting over meerdere jaren doortrekt. Het onderzoek van de klachten bracht andere problematische punten van deze regeling aan het licht. BRUGEL zal deze in een specifiek advies behandelen.

### Noodinterventie

Wat de Geschillendienst betreft, heeft men de neiging te denken dat de opdracht van BRUGEL zich beperkt tot het sorteren en behandelen van klachten. Dit doet de waarheid geweld aan! Onze medewerkers worden in eerste lijn geconfronteerd met noodoproepen die veel interfacewerk met zich meebrengen.

### Een op te waarden opdracht

Eerstelijnsmedewerkers van de dienst besteden ook veel tijd aan het beantwoorden van vragen over het wettelijk kader, de bescherming van de consument, technische problemen, enz. BRUGEL is dan ook van mening dat de werklust van deze interface moet worden gevaloriseerd.

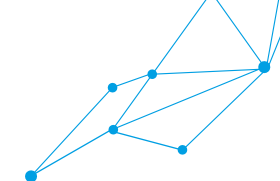
### Samenwerking met justitie

De Brusselse ordonnantie bepaalt dat de Geschillendienst ook moet samenwerken met de gerechtelijke diensten. En voor het eerst in 2019 bood deze dienst juridische ondersteuning door jurisprudentie en specifieke rechterlijke uitspraken voor te stellen aan bepaalde vrederechters.



*De Geschillendienst is aan het uitgroeien tot een openbare instelling voor consumenten, verenigingen en overheden*

### 3 Socio-economische zaken



**Carine Stassen**

Verantwoordelijke van de dienst Socio-economische Zaken bij BRUGEL

*“Het volledige systeem van consumentenbescherming herzien!”*

In het kader van de instrumenten die de federale regering heeft ingevoerd om gezinnen beter te beschermen (specifiek sociaal tarief en het Energiefonds), zorgt ook de Brusselse wetgever voor de bescherming van de huishoudelijke verbruikers die in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gedomicilieerd zijn. De dienst Socio-economische Zaken van BRUGEL adviseert de regering en verzekert de goede werking van de verschillende geïmplementeerde gewestelijke hefbomen, om alle Brusselaars toegang te geven tot de energiemarkt.



*Voor meer details kunt u het volledige interview van Carine Stassen vinden op de website die gewijd is aan het jaarverslag van 2019. Carine bespreekt ook de nieuwe rol van Sibelga als facilitator en de toestand van de markt in 2019.*

In 2019 was de bescherming van de Brusselse consument nog altijd opgebouwd rond vier pijlers: de verplichting voor leveranciers om een aanbod te doen, de driejarige contracten, de toekenning van het gewestelijk statuut van beschermde afnemer op vrijwillige basis en de verplichte beslissing van de vrederechter om een contract te ontbinden. Huishoudens van wie het contract afliep tijdens de winterperiode, bleven bevoorrad en gingen automatisch over naar SIBELGA, tegen het sociale tarief.

#### **Wat is uw mening over de inhoud van deze beschermingsmaatregel?**

**Carine Stassen:** BRUGEL heeft naar aanleiding van een in 2019 uitgevoerde systemische analyse van het reguleringskader en de impact daarvan op de energiemarkt van het Brussels Hoofdstedelijk

Gewest vastgesteld dat de beschermingsmaatregelen op gewestelijk vlak de concurrentiedynamiek van de markt belemmerden en jammer genoeg een impact hadden op de kwetsbare klant. Alle indicatoren wijzen dus duidelijk op een verslechtering van enerzijds de energiemarkt en anderzijds de situatie van de meest kwetsbare klanten. De gevestigde leverancier heeft nog steeds 65% van het marktaandeel; de rest is verdeeld over vier leveranciers, waarvan twee minder dan 5% van de markt in handen hebben. Drie van deze leveranciers nemen nog steeds klanten aan zonder aanvullende voorwaarden en bieden onvoorwaardelijke contracten aan.

#### **Hoe benadeelt deze situatie alle Brusselse consumenten dan volgens u?**

**Carine Stassen:** Veel huishoudens van wie het contract bijna afloopt en die een energieschuld hebben of van wie de meter is afgesloten als gevolg van een beslissing van de vrederechter, vinden geen andere leverancier. Deze situatie treft niet alleen de kwetsbare huishoudens, maar heeft ook gevolgen voor alle Brusselse gezinnen.



Voorzichtige leveranciers zijn terughoudend om aantrekkelijke aanbiedingen voor te stellen. Dit betekent dat de inwoners van Brussel, in termen van het totale marktaanbod, geen toegang hebben tot de meest interessante aanbiedingen, of tot aanbiedingen die het best aansluiten op hun verbruikersprofiel. Brusselaars betalen ongeveer 20% meer dan de tarieven die in het Vlaamse Gewest worden aangeboden. De aanbiedingen die in het BHG worden voorgesteld voor nichemarkten (100% groene leverancier, aanbiedingen voor elektrische voertuigen, enz.) zijn ook aanzienlijk beperkt in vergelijking met de aanbiedingen in de andere twee regio's.

### Moet er geen paradigmaverschuiving komen?

**Carine Stassen:** BRUGEL overweegt dat het energievraagstuk in Brussel te vaak wordt benaderd vanuit het enge perspectief van de kwetsbare klanten. De reguleringscommissie raadt aan om zich te richten op de gemiddelde huishoudelijke klant, zodat hij kan genieten van een dynamische markt en gerichte aanbiedingen. Tegelijkertijd beveelt zij aan om een proactieve, doelgerichte en begeleide beschermingsmaatregelen te bieden aan de meest kwetsbare huishoudens.

### Wat vindt u van de vermogensbegrenzer?

**Carine Stassen:** In 2018 had de Brusselse regering (tegen het advies van BRUGEL) gedacht dat het voldoende was om de vermogensbegrenzer weg te halen om het aantal beschermde klanten te verhogen. In 2019 stelde BRUGEL vast dat het aantal beschermde klanten slechts met 10% toenam, dat het aantal onderbrekingen van de elektriciteitsmeters verder was toegenomen en dat het bedrag van de uitstaande vorderingen op leveranciers niet was gedaald. Voor BRUGEL zijn de administratieve procedures om van deze bescherming te genieten te omslachtig, het systeem is te ingewikkeld om te beheren en schiet zijn doel voorbij.

Aangezien de (nu afgeschafte) vermogensbegrenzer de grootste budgetpost is voor de openbare dienstverplichtingen van de distributienetbeheerder, stelt BRUGEL voor om deze bedragen te besteden aan andere, meer nuttige acties en om de distributienetbeheerder een nieuwe rol te geven als "marktfacilitator". SIBELGA kan worden beschouwd als de schakel tussen de energieleverancier en de klant, in het belang van de klant.

### Sociale logica versus marktlogica

**Carine Stassen:** Volgens BRUGEL wordt de sociale logica in Brussel geconfronteerd met de marktlogica omdat de leveranciers geen duidelijke visie hebben op de situatie en dus hun risico niet kunnen inschatten. Bij een krimpende markt bestaat het risico dat er te weinig aanbieders zijn om aanspraak te maken op een geliberaliseerde markt. En in 2019 was het aantal sluitingen van meters als gevolg van het einde van een contract voor het eerst hoger dan het aantal sluitingen als gevolg van de gerechtigheid van de vredesakkoorden.

BRUGEL raadt aan om het beschermingssysteem te laten evolueren en dynamischer te maken. Het moet zich toespitsen op klanten in moeilijkheden, zowel op tijdelijke basis als structureel. Op basis van deze vaststelling zouden we graag zien dat er een automatische bescherming wordt ingevoerd voor alle begunstigden van het sociale tarief.

### Waarom stelt u het beroep op het vrederecht ter discussie?

**Carine Stassen:** Door te pleiten voor een voorafgaande bemiddeling in plaats van een beroep te doen op de vredesrechter, is BRUGEL ervan overtuigd dat kwetsbare personen beter kunnen worden beschermd. Het heeft de ambitie om een nieuw systeem uit te vinden dat uitgaat van een automatische en proactieve bescherming van de klant, waarbij de klant wordt bevoorradt door de netbeheerder en begeleid door het OCMW. Eind 2019 heeft de reguleringscommissie een advies in die zin uitgebracht en maatregelen opgesteld die aan de regering zullen worden voorgesteld.

### In 2019 hebt u het nationale energieovernamedocument herwerkt, waarom?

**Carine Stassen:** In samenwerking met de communicatiedienst van BRUGEL heeft de sociale dienst het nationale energieovernamedocument bijgeschaafd en verduidelijkt door twee afzonderlijke documenten voor te stellen die betaalbaar zijn voor het grote publiek. Het eerste document is voor conventionele klanten; het tweede is voor klanten die fotovoltatische panelen bezitten. Dit document maakt in feite een vlotte overgang mogelijk tussen de oude en de nieuwkomer in een woning.

### In 2019 zag het federale gas- en elektriciteitsfonds zijn financiering teruggeschroefd. Hoe reageerde BRUGEL hierop?

**Carine Stassen:** In 2019 heeft BRUGEL deelgenomen aan een studie over dit federale gas- en elektriciteitsfonds dat de OCMW's financiert. Aangezien de bedragen die aan deze fondsen worden toegekend voortdurend worden teruggeschroefd, hebben we vastgesteld dat sommige OCMW's van het Gewest niet langer over de nodige middelen beschikken om de rekeningen van kwetsbare gezinnen te betalen. De studie werd erg positief onthaald door de regering, die hierop beloofde op korte termijn een indexering door te voeren.



**Karine Sargsyan**  
Verantwoordelijke van de  
juridische dienst bij BRUGEL



Vind het volledige interview met Karine Sargsyan op de website die gewijd is aan het jaarverslag van 2019. Karine komt meer in detail terug op de nieuwe missies van de DNB en de komst van elektrische voertuigen, maar ook op de juridische kwesties die het jaar 2019 kenmerkten, evenals de compensatieregeling en de AVG

## 4 Juridische zaken

*“Luisteren naar de energie- en watersector.”*

In 2019 heeft de juridische dienst van BRUGEL de algemene taak op zich genomen om de regering te adviseren bij de uitvoering van een aantal grote projecten: de werkwijze van BRUGEL, de omzetting van het Europese ‘Clean Energy Package’ in de Brusselse wetgeving, de rol van de DNB in Brussel, de ontwikkeling van elektrische voertuigen, enz.

### GAS EN ELEKTRICITEIT

#### **Wat hield de denkoefening over de werkwijze van BRUGEL precies in?**

**Karine Sargsyan:** In 2019 heeft de Juridische dienst in deze eerste fase van de denkoefening intensief gewerkt aan het definiëren van onze opdrachten en operationele procedures. Hij heeft ook aandacht besteed aan het begrip onafhankelijkheid binnen onze organisatie en heeft bijgedragen tot de evaluatie van de middelen die BRUGEL nodig heeft om zijn opdrachten uit te voeren.

#### **U vermeldde ook de omzetting van het Europese ‘Clean Energy Package’ in de Brusselse wetgeving. Hoe zit het daarmee?**

**Karine Sargsyan:** Via het ‘Clean Energy Package’ heeft de Europese Commissie verschillende wettelijke bepalingen aangenomen die de toekomst van de energiesector in alle lidstaten vormgeven. Wat de energietransitie betreft, wil de Europese Commissie bijvoorbeeld de consument centraal stellen in de

energiemarkt. De instrumenten om dit mogelijk te maken, worden geleidelijk aan ingevoerd en hebben onder andere betrekking op de energiegemeenschappen.

BRUGEL heeft samen met het Bestuur, de regering en de markspelers veel gedebatteerd over het begrip ‘energiegemeenschap’, onder meer. Het idee is om de Europese teksten zo goed mogelijk om te zetten naar het Brusselse niveau.

In het kader van dit Clean Energy Package hebben de regering en BRUGEL ook geprobeerd om de nieuwe rollen vast te leggen die DNB SIBELGA in het Brusselse energielandschap geacht wordt te vervullen. Tot slot heeft de regulator een diepgaande reflectie gehouden over de komst van elektrische voertuigen.

#### **Hoe heeft u deze kwestie met betrekking tot het vergunningstelsel aangepakt?**

**Karine Sargsyan:** In 2019 bleek uit een analyse van BRUGEL dat de vergunningsregeling van essentieel belang is om de markt te reguleren. De teams van de Juridische dienst hebben daarom een werkgroep opgericht die zich



moet buigen over de inhoud van de beste criteria voor het verlenen van een licentie, over het ter beschikking stellen van begeleidingsinstrumenten voor leveranciers en over de methoden voor het toezicht op die leveranciers. De teams hebben een ambitieuze juridische analyse uitgevoerd van de beslissingen die in Brussel zijn genomen met betrekking tot frauduleuze of niet-contractuele consumptie.

### **Hoe zit het met de controle van de algemene voorwaarden van de leveranciers?**

**Karine Sargsyan:** Eind 2018 heeft BRUGEL de bevoegdheid gekregen om de algemene voorwaarden van de leveranciers te controleren. Op dit vlak heeft BRUGEL gekozen voor een didactische aanpak, met de ontwikkeling van een lesbundel over de openbare dienstverplichtingen van de leveranciers.

### **En hoe zit het met de herziening van de technische reglementen?**

**Karine Sargsyan:** Gezien de snelle ontwikkelingen op de markt heeft een analyse van BRUGEL bevestigd dat de transformatie van de energiesector gepaard moet gaan met een modern technisch reglement. Om de modernisering van dit instrument af te ronden, heeft BRUGEL in die geest een driejarig stappenplan opgesteld.

### **De Brusselse energiemarkt wordt door de energieleveranciers als gespannen beschouwd. En sommige leveranciers zijn wel erg creatief om slechte betalers uit hun klantenbestand te weren ... Hoe denkt u deze praktijken uit te wereld te helpen?**

**Karine Sargsyan:** De afdeling heeft alle praktijken in kaart gebracht die de leveranciers op de markt hanteren om

bepaalde klantenprofielen te selecteren en te weren. Via uitwisselingen met bepaalde leveranciers maakte BRUGEL duidelijk dat hij actief toezicht houdt op de naleving van de praktijken en de ordonnantie.

### **In 2019 heeft BRUGEL een studie uitgevoerd naar de correcte toepassing van de schadevergoedingsregeling. Welke conclusies trekt u uit deze studie?**

**Karine Sargsyan:** De Brusselse ordonnantie deelt mee dat bij een stroomonderbreking van meer dan 6 uur de distributienetbeheerder verplicht is om alle klanten die door deze stroomonderbreking zijn getroffen, te vergoeden. In 2019 heeft BRUGEL een studie uitgevoerd naar de correcte toepassing van deze schadevergoedingsregeling. Uit het onderzoek blijkt dat slechts 15% van de consumenten hun rechten in 2019 hebben geactiveerd. Voor de aansluiting van gasinstallaties en eengezinswoningen is de situatie nog problematischer gebleken. De vertragingen hadden een impact op 70% tot 75% van de geplande aansluitingen, zonder dat er ook maar één enkele consument werd gecompenseerd. In het licht van dit onderzoek herinnerde BRUGEL de DNB aan zijn taken en stelde hij voor om de schadevergoeding te automatiseren (zoals in Nederland of Frankrijk), zonder dat er noodzakelijkerwijs een verzoek van de consument nodig is.

### **Hoe zit het met de procedure voor de noodleverancier?**

**Karine Sargsyan:** Sedert enkele jaren trachten BRUGEL en de andere regulatoren in ons land een effectieve procedure tot stand te brengen om het faillissement of het in gebreke blijven van een energieleverancier aan te pakken. In 2019 hebben nieuwe faillissementen van

leveranciers ons in staat gesteld om de procedures voor dergelijke gevallen op punt te stellen. Het advies dat we samen met alle andere regulatoren hebben opgesteld, is momenteel ter openbare raadpleging voorgelegd. BRUGEL steunt het uitgangspunt dat de DNB een volledig actieve rol moet spelen bij het beheer van een mogelijk faillissement.

*2019 was een jaar van interne analyses en studies voor BRUGEL. In deze context hebben onze teams verschillende thema's behandeld en de resultaten van deze beschouwingen zullen in de loop van 2020 openbaar worden gemaakt.*



*Om de bescherming van de gebruikers te optimaliseren, doet BRUGEL er echter alles aan om vooruitgang te boeken in dit dossier.*

### **Wat waren uw ondersteuningsopdrachten voor de andere diensten?**

**Karine Sargsyan:** Gezien de transversale dimensie van het Clean Energy Package heeft dit thema impact gehad op heel wat dossiers die BRUGEL behandelt. Voor het investeringsplan heeft de Juridische dienst actief samengewerkt met de dienst Markt en Netten, die de adviezen over dit onderwerp coördineert. Zij analyseerde met name de verenigbaarheid van de productieactiviteit van SIBELGA en werkte samen met de dienst Tarieven, waarbij zij erop toezag dat de niet-discriminerende aspecten van de beslissingen werden gemotiveerd. Tot slot werkte de dienst samen met de dienst Hernieuwbare Energie aan de definitie van het kader voor de “innovatieve projecten”.

### **WATER**

Voor de watersector heeft de Juridische dienst van BRUGEL in 2019 verschillende ondersteunende opdrachten op zich genomen met betrekking tot de praktische werking en het opzetten van een bemiddelingsdienst.

### **Hoe heeft uw dienst bijgedragen aan de behandeling van waterdossiers in 2019?**

**Karine Sargsyan:** In 2019 ging BRUGEL verder met de organisatie van themaworkshops met de medewerkers van VIVAQUA om na te denken over alle praktische werkingsmodaliteiten. BRUGEL heeft officiële brieven naar VIVAQUA gestuurd om te wijzen op de noodzaak om werk te maken van de goedkeuring van de algemene voorwaarden. In het bijzonder werd vastgesteld dat de watergebruiker onvoldoende beschermd is, met name wat de facturering betreft. Tot slot oordeelde BRUGEL dat de regelingen om de gebruiker te helpen bij de betaling van de factuur en het bestaan van de Klachtendienst bij Vivaqua en de Waterbemiddelingsdienst bij BRUGEL niet duidelijk genoeg waren.

## 5 Markt en Netten

*“De marktbehoeften en de ontwikkeling van de netten op één lijn brengen!”*

De dienst Markt en Netwerken is verantwoordelijk voor de technische omkadering van het elektriciteits- en gasnet, het toezicht op de leveringsmarkt van elektriciteit en gas en de implementatie van de flexibiliteitsmarkt. Voor de gewestelijke watersector voerde de dienst audits van de werking van de sector uit en werkte de dienst mee aan andere opdrachten van BRUGEL (de tariefcontrole en het opstellen van algemene verkoopsvoorwaarden).

### 1. OPVOLGING VAN HET BEHEER VAN DE NETTEN

Om het technisch beheer van het elektriciteits- en gasnet te verzekeren, zorgt BRUGEL voor de implementatie van niet-discriminerende, betrouwbare en performante netten. Hiertoe analyseert de dienst Markt en Netten elk jaar de investeringsplannen van de DNB (distributienetbeheerder) en de TNB (transmissienetbeheerder), de verslagen inzake de kwaliteit van de dienstverlening door de netbeheerders, evenals bepaalde openbare dienstverplichtingen van de DNB (openbare verlichting, veiligheid van de binneninstallaties voor gas en conversie van de gasnetten).

### Energietransitie

Het centrale thema dat nu en in de komende jaren het beleid van BRUGEL inzake de ontwikkeling en het beheer van de netten zal bepalen, is de energietransitie. Deze energietransitie heeft betrekking op alle doelstellingen

die het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zich heeft gesteld naar aanleiding van de Europese ambitie om tegen 2050 koolstofneutraal te zijn.

### Slimme meters en alternatieve mobiliteit

BRUGEL is gestart met een analyse van de economische, ecologische en sociale mogelijkheden voor de inzet van slimme meters en beveelt een geleidelijke en volledige invoering van slimme meters aan, na een voorbereidende overgangs- en analysefase. Voor “elektrische voertuigen” pleitte BRUGEL voor de ontwikkeling van een geïntegreerde regionale visie op de problematiek. Met dit in het achterhoofd heeft de regulator de gegrondheid van het project voor de installatie van 50 terminals door SIBELGA in twijfel getrokken.



**Farid Fodil Pacha**

Verantwoordelijke voor de technische dienst Markt en Netten bij BRUGEL



*Wil je meer weten? Vind het volledige interview van Farid Fodil Pacha op de website die gewijd is aan het jaarverslag van 2019, waar hij op elk thema uitgebreider terugkomt.*



## Regelgevend kader

In het kader van de Europese regelgeving die Europese "Grid Codes" (netcodes) oplegt voor de aansluiting van gedecentraliseerde producties en bepaalde installaties van klanten, heeft BRUGEL in 2019 een reeks technische vereisten goedgekeurd in verband met deze regelgeving.

## Wijzigingen van de technische reglementen

In 2019 heeft SIBELGA ook een reeks wijzigingen aan de technische reglementen ingevoerd. Een van de belangrijkste wijzigingen was het voorstel om een forfaitair tarief in te voeren voor de versterking van de collectieve aansluitingen. Met de komst van elektrische voertuigen is BRUGEL van mening dat het wettelijk kader moet aangepast worden om de installatie van slimme meters en de oprichting van energiegemeenschappen, die in staat zijn om een rationeel capaciteitsbeheer te garanderen, mogelijk te maken.

## Clean Energy Package

Het Clean Energy Package van Europa mikt ook op een volledige energietransitie. Om deze dynamiek te stimuleren en verschillende innovatieve oplossingen te integreren, wil Europa nu de klant centraal stellen in dit debat. Hij moet in staat zijn om energie te kunnen kopen en verkopen, zijn flexibiliteit te kunnen valoriseren, over dynamische tarieven te kunnen beschikken, slimme meters te kunnen gebruiken, enz.

## Investeringsplannen

In 2019 organiseerde BRUGEL een openbare raadpleging over het ontwerp van de investeringsplannen voor elektriciteit en gas van de DNB (SIBELGA) en de TNB (ELIA). De regulator merkte op dat de in het investeringsplan

voor elektriciteit voorgestelde bedragen aanzienlijk zijn gestegen vanwege de hogere kosten (van 20 tot 30%) van de werkzaamheden. En dat de investeringen op het gasnet zijn afgenomen ten opzichte van de afgelopen drie jaar.

In overeenstemming met de bepalingen van artikel 24te van de elektriciteitsordonnantie, heeft BRUGEL geoordeeld dat de vervanging van de bestaande A+/A-meters slechts kan gebeuren na voorafgaande evaluaties. Maar dat SIBELGA in staat is om niet-communiserende slimme meters te installeren voor prosumers, nieuwe aansluitingen (nieuwe gebouwen of grondige renovatie) en elektrische voertuigen.

## Veiligheid en kwaliteit van de bevoorrading van het gasnet

Sinds enkele jaren tonen de indicatoren een geleidelijke verbetering van de kwaliteit van de gasbevoorrading. BRUGEL wees ook op het relatief kleine aantal lekken en incidenten die zich in 2019 op het netwerk voordeden. De enige hypothetische stressfactor in de toeleveringsketen is in feite een eventuele aardbeving in Nederland - dat Brussel van gas voorziet - als gevolg van de exploitatie van arme gasvelden.

## Veiligheid en kwaliteit van de bevoorrading van het elektriciteitsnet

Afgezien van enkele op zichzelf staande situaties beschikt het distributienet elektriciteit in 2019 een aanzienlijke reservecapaciteit. Om de duurzaamheid van deze voorzieningszekerheid te verzekeren, beveelt BRUGEL aan dat de DNB maatregelen kan nemen om de vraag te beheersen (met name door te anticiperen op de komst van elektrische auto's) om te voorkomen dat de capaciteit wordt verhoogd of vervangen.

## Incentive regulation

In 2019 voltooide BRUGEL de implementatie van het nieuwe incentive regulation-systeem voor de doelstellingen van de DNB. Dit meerstappenproces omvat het definiëren van de opdrachten, het ontwikkelen van indicatoren, het vaststellen van drempelwaarden voor deze indicatoren, het vaststellen van prestatietrajecten, enz.

In 2019 heeft de dienst de definitieve lijst opgesteld van de prestatie-indicatoren van de DNB voor deze drie hoofdopdrachten. Eind 2019 stelde BRUGEL de definitieve lijst van deze indicatoren en hun prestatietrajecten tot 2024 voor. BRUGEL stelde ook voor elke indicator een bonus/malussysteem voor.

## Beheer van de openbare verlichting

Wat de opdrachten inzake de openbare verlichting betreft, blijkt uit het programma 2020 een stijging van het budget ten opzichte van het programma 2019 met 16%. Dit is vooral te verklaren door het feit dat ook IT-projecten volgens de nieuwe tariefmethodologie in aanmerking worden genomen, maar ook door de stijging van de onderaannemingskosten.



## 2. TOEZICHT OP DE MARKT VAN DE LEVERING VAN GAS EN ELEKTRICITEIT

### Toekenning en intrekking van leveringsvergunningen

In 2019 heeft BRUGEL dus twee bijkomende gasvergunningen voor de Brusselse markt toegekend en de elektriciteitsvergunning van de leverancier Uniper ingetrokken. Slechts 18 elektriciteitsleveranciers en 16 gasleveranciers zijn echt actief in het professionele segment en slechts 6 in het huishoudelijke segment.

ENECO werd in 2019 overgenomen door MITSUBISHI CORPORATION en CHUBU. Na de overname in 2018 door de groep TOTAL werden alle aanbiedingen van leverancier POWEO overgedragen aan LAMPIRIS.

### ATRIAS

In juni 2019 werd een bemiddelingsprocedure gestart tussen ATRIAS en de IT-dienstverlener, zodat het platform in september 2021 live kan gaan. Aangezien het platform geen efficiënte oplossingen biedt om de uitdagingen van de energietransitie aan te gaan, is BRUGEL van mening dat het waarschijnlijk nodig zal zijn om aanvullende oplossingen te ontwikkelen.

## 3. IMPLEMENTATIE VAN DE FLEXIBILITEITSPRODUCTEN VAN ELIA

### Beheer van de meetgegevens van de flexibiliteit

In 2018 hebben de nieuwe elektriciteits- en gasordonnanties SIBELGA de bevoegdheid verleend voor het beheer van de meetgegevens van de flexibiliteit. In 2019 heeft BRUGEL de toepassing van deze nieuwe ordonnantie gecontroleerd en bepaalde tekortkomingen aan het licht gebracht.

Sommige definities - zoals die van flexibiliteitsleverancier of vraagbeheer bijvoorbeeld - waren niet compatibel met de definities die op federaal of Europees niveau werden voorgesteld. De ordonnantie die de DNB een nieuwe opdracht voor het beheer van de meetgegevens toekent, ELIA als gewestelijke transmissienetbeheerder is vergeten.

## Watersector

### Audit van de sector

In 2019 heeft BRUGEL een algemene analyse van de sector uitgevoerd alvorens specifieke audits te lanceren van het assetmanagementbeleid en de kwaliteit van de diensten van de operatoren in de sector.

### Kwaliteit van de diensten

De algemene studie heeft zodoende verbeterpunten kunnen definiëren met betrekking tot het responspercentage van het callcenter, de registratie van klachten, de verbetering van de gegevensoverdracht, de herziening van de procedure voor de invordering van onbetaalde facturen en de optimalisering van de rondes voor de meteropnemingen. BRUGEL heeft, in 2019, een specifieke audit gelanceerd, met als doel om, op basis van de huidige situatie en de beste praktijken, aanbevelingen te formuleren en indicatoren te identificeren om de kwaliteit van de dienstverlening aan de watergebruikers te garanderen.

### Asset Management

Tijdens de algemene sectoranalyse heeft BRUGEL ook enkele tekortkomingen vastgesteld op het vlak van asset management. BRUGEL heeft vastgesteld dat het waterzuiveringsnet en de collectoren van VIVAQUA te kampen hebben met een historische onderinvestering.



*BRUGEL heeft beslist om een audit uit te voeren van het assetmanagementbeleid van de operatoren, die de eerste vastgestelde tekortkomingen bestrijkt en een impact heeft op de kwaliteit van bepaalde diensten aan de watergebruikers.*



**Régis Lambert**  
Verantwoordelijke  
Hernieuwbare Energie bij  
BRUGEL



*Wil je meer weten? Op de website die gewijd is aan het jaarverslag van 2019 vindt u het volledige interview van Régis Lambert, waar hij op elke vraag uitgebreider terugkomt.*

## 6 Bevordering van hernieuwbare energie

*“Beheren van en anticiperen op de ontwikkelingen in de markt voor hernieuwbare energie!”*

De opdracht van de dienst Hernieuwbare Energie van BRUGEL berust op drie grote krachtlijnen: de stimulansen voor de productie, informatie over de oorsprong van groene stroom en de integratie van hernieuwbare energie in het net en op de markt.

### PRODUCTIEPARK

#### **Wat waren de trends in het productiepark in 2019?**

**Régis Lambert:** Wat het productiepark betreft, is het aantal dossiers dat we in 2019 hebben ontvangen, bijna verdubbeld ten opzichte van 2018. Er werden 1.300 dossiers ingediend in 2019, t.o.v. 600 in 2018. Eind 2019 hebben onze diensten ongeveer 6.000 installaties geregistreerd voor alle technologieën samen (5.730 fotovoltaïsche installaties en 270 warmtekrachtkoppelinginstallaties). In 2019 werd meer dan 22 MWp (megawattpiek) aan nieuw vermogen geïnstalleerd in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voor de productie van fotovoltaïsche zonne-energie.

#### **Wat was de marktactiviteit in 2019?**

**Régis Lambert:** In 2019 heeft BRUGEL de transacties van 620.000 GSC's (tegenover 577.000 in 2018) gerealiseerd, voor een totaalbedrag van € 57,9 miljoen. In 2019 bedroeg de eenvoudige gemiddelde prijs van een GSC € 94,8. Het bedrag van deze transacties illustreert de marktactiviteit in de quotuminleveringsperiode 2019.

#### **Hoe zit het met de quotuminlevering in 2019?**

**Régis Lambert:** In 2019 bedroeg het quotum voor groenestroomcertificaten 9,2% van alle in het Brussels

Hoofdstedelijk Gewest geproduceerde energie, d.w.z. dat de leveranciers samen 450.526 GSC's moeten afleveren tegen 31 maart 2020 (t.o.v. 432.099 GSC's in 2018).

### PRODUCTIEONDERSTEUNING

#### **Welke steunmechanismen zijn in 2019 voorgesteld aan de bevolking van Brussel?**

**Régis Lambert:** Op zich blijft de steun van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voor dit type van technologie nog zeer interessant. Het systeem is zelfs een van de meest genereuze van Europa. Brusselse prosumers die een fotovoltaïsche installatie hebben met een vermogen van minder dan of gelijk aan 5 kWp ontvangen 3 groenestroomcertificaten (GSC's) per geproduceerde Mwh (ongeveer € 300 per geproduceerde Mwh). In 2019 heeft de regering ons gevraagd om de kalibratie van deze steun grondig te herzien om beter aan te sluiten op de marktrealiteit. Rekening houdend met de marktrealiteit, hebben wij voorgesteld om de steun met -17% te verlagen voor de kleinste categorie, tot -42% voor de grootste.

#### **In 2019 bent u een onderzoek gestart naar het systeem van groene certificaten, wat heeft het opgeleverd?**

**Régis Lambert:** In 2019 hebben we auditbedrijf PwC de opdracht gegeven om een kwalitatieve studie uit te voeren





van het huidige systeem van groenstroomcertificaten. Het adviesbureau stelde twee opties voor de ontwikkeling van het systeem voor. Een oplossing binnen het systeem zelf, die de bestaande oplossing handhaaft en verbetert, en een oplossing buiten het systeem, die een radicale verandering in termen van financiële steun bepleit. PwC pleit er in zijn conclusies voor om het systeem niet te veranderen, maar te optimaliseren.

### **Wat GSC's en GO's betreft, heeft de verbrandingsoven in Brussel een forfaitair bedrag ontvangen voor de verbranding van organisch afval met het oog op de productie van groene stroom. Is deze situatie in 2019 geëvolueerd?**

**Régis Lambert:** In 2019 hebben we een analyse afgerond van het organische percentage groene stroom dat door de verbrandingsinstallatie in Brussel wordt geproduceerd. Aangezien de verbrandingsoven momenteel bijna een kwart van de door het Gewest toegekende GSC's (tussen 110.000 en 120.000 GSC's en GO's per jaar) ontvangt, zal deze studie ongetwijfeld het aantal toegekende groenestroomcertificaten (GSC's) en garanties van oorsprong (GO's) wijzigen.

### **TRACEERBAARHEID VAN DE VERBRUIKTE ELEKTRICITEIT (GARANTIES VAN OORSPRONG)**

#### **Welke maatregelen hebt u in 2019 genomen om de traceerbaarheid van de garanties van oorsprong (GO) te garanderen?**

**Régis Lambert:** De GO die enkel betrekking heeft op elektrische energie zal uiteindelijk worden uitgebreid

naar biogas en andere energieën zoals groene warmte of waterstof. De AIB heeft zoveel ervaring opgedaan met elektrische GO's dat het voor de hand ligt om het beheer van deze energieën aan haar toe te vertrouwen. In 2019 voerde het kwaliteitssysteem van de AIB ook een audit uit bij BRUGEL.

### **INTEGRATIE VAN DE INSTALLATIES VOOR HERNIEUWBARE ENERGIE**

#### **Hoe zit het met het einde van het compensatieprincipe aan de kostenkant van het net?**

**Régis Lambert:** In 2018 had BRUGEL beslist het einde van de vergoedingen voor de kosten van het distributienet uit te stellen tot de inwerkingtreding van de MIG6. Aangezien MIG6 voor onbepaalde tijd werd uitgesteld, heeft BRUGEL besloten om het einde van de vergoeding niet langer aan dit project te koppelen. En in juli 2019 heeft BRUGEL het einde van de vergoeding in januari 2020 gevalideerd.

#### **Hoe bent u erin geslaagd om innovatieve projecten zoals energiegemeenschappen te beheren zonder over de nodige wetgevende instrumenten te beschikken?**

**Régis Lambert:** In juni 2019 hebben we de mogelijkheid geactiveerd die aan BRUGEL wordt geboden om - conform de ordonnantie - af te wijken van de marktregels en de tariefregelgeving. Een proactieve interpretatie van dit artikel heeft ons in staat gesteld een afwijkend kader op te zetten (de zogenaamde 'regulatory sandbox'). Gezien de stedenbouwkundige kenmerken die eigen zijn aan Brussel, zijn projecten voor collectief zelfverbruik en energiegemeenschappen essentieel voor de ontwikkeling van duurzame energie en de energietransitie. Met dit type formule kunnen particulieren die geen dak hebben, zich aansluiten bij een gemeenschappelijk project voor de installatie van fotovoltaïsche panelen.

#### **Hoe denkt u deze concepten te integreren in uw structurele kader?**

**Régis Lambert:** De uitdaging zal erin bestaan om een tekst te schrijven die voldoende eenvoudig en leesbaar is. Deze ingrijpende veranderingen zullen ook een grote investering vereisen op het gebied van communicatie, tenminste als we willen dat deze opportuniteiten verder reiken dan de kleine kring van ingewijden. In deze context moet worden vermeden dat er een kloof ontstaat tussen "geïnformeerde" en "niet-geïnformeerde" consumenten.

### **INTERN BEHEER**

#### **Hoe verliep de lancering van uw extranet?**

**Régis Lambert:** Ons nieuwe extranet dat eind 2018 in gebruik werd genomen, maakt een dynamischer en beter beveiligd beheer van groenestroomcertificaten door de gebruikers mogelijk. De verkooptransacties worden voortaan onmiddellijk uitgevoerd zonder tussenstappen, in tegenstelling tot vroeger. Nadat begin 2019 een luik voor garanties van oorsprong, uitsluitend bestemd voor leveranciers, ter beschikking werd gesteld, konden alle belanghebbenden (leveranciers, prosumenten, enz.) ten volle profiteren van dit instrument. De feedback is over het algemeen positief.

#### **Hoe beoordeelt u de manier waarop uw dienst zijn opdrachten uitvoert?**

**Régis Lambert:** Wij hebben een interne analyse uitgevoerd om de kwaliteit van de uitvoering van onze opdrachten te meten en de uit te voeren taken te relateren aan de middelen die ons ter beschikking staan. Deze analyse heeft geleid tot aanwervingen en een selectieprocedure om twee extra adviseurs op het gebied van hernieuwbare energie aan te werven. Een adviseur zal zich toespitsen op het ondersteuningssysteem en de andere op de traceerbaarheid. Tussen november 2018 en januari 2020 is het aantal medewerkers van onze dienst gestegen van 3 naar 7.