

An aerial photograph of Brussels, Belgium, showing a dense urban landscape with a river (the Senne) running through it. In the foreground, there are several construction sites with yellow cranes. A large, stylized circular graphic is overlaid on the left side of the image, consisting of a white center and a thick yellow and blue border. The text is centered within the white circle.

**EEN TRANSVERSALE
AANPAK
TEN DIENSTE VAN
DE BRUSSELSE
CONSUMENT**



In 2022 stelden alle BRUGEL-teams hun competentie ten dienste van de Brusselse consumenten en werkten ze transversaal om de verschillende controle- en adviesopdrachten uit te voeren die hun werden toevertrouwd.

In dit jaarverslag kunt u lezen hoe de regulator heeft gewerkt aan de volgende 6 belangrijke thema's:

- 1 **Energietransitie**
- 2 **Werking van de elektriciteits- en gasnetten**
- 3 **Spanningen op de energiemarkt**
- 4 **Consolidatie van instrumenten voor de watersector**
- 5 **Energie- en waterarmoede**
- 6 **Rechten van de consument**



1

ENERGIE- TRANSITIE

Om een “koolstofvrije” toekomst voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te garanderen, heeft de Brusselse regering gekozen voor een energietransitie gebaseerd op twee grote ontwikkelingsassen: het aanmoedigen van energiebesparing en het bevorderen van de productie van duurzame energie. Binnen BRUGEL bevordert deze noodzaak de uitvoering van een transversale strategie die een dubbel doel nastreeft: voldoen aan de verwachtingen van de Brusselaars en tegelijk de energie- en klimaatuitdagingen aanpakken.



“De energietransitie is een zeer breed concept waaraan veel spelers deelnemen”, aldus Karine Sargsyan, verantwoordelijke van de Juridische en Geschillendienst bij BRUGEL. “Opdat deze energietransitie effectief zou worden, moeten de betrokken spelers zich nu concentreren op hun bevoegdheidsdomein. Als belangrijke speler in deze transitie richt BRUGEL zich daarom op haar drie bevoegdheden: het technisch reglement, de tariefbevoegdheid en de afgifte van vergunningen voor de energiegemeenschappen.”



De ontwikkeling van duurzame netten bevorderen

In de visie van de Europese Unie krijgen de verbruikers een belangrijke rol: (re)actief (consum'actor) en verantwoordelijk (op het vlak van energie-efficiëntie). Daarom zal het gedrag dat zij aannemen een belangrijke rol spelen in de energietransitie. En hun invloed op de markten zal nog groter zijn als ze beschikken over hernieuwbare opwekking, elektrische voertuigen, batterijen, warmtepompen, elektrische warmwatertanks of als ze deelnemen aan projecten voor het delen van energie.

Op lokaal niveau moet het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (BHG) zich nu voorbereiden op de drie belangrijkste uitdagingen van de energietransitie:

1. De groei van de hernieuwbare-energiebronnen in de elektriciteitsproductie;
2. De integratie van nieuwe energiegebruiksvormen om de milieu-impact van de productie en van het verbruik van energie te verbeteren;
3. Het inzetten van vernieuwende technologieën om de energietransitie goedkoper te doen slagen.

BRUGEL is ervan overtuigd dat het technisch reglement en de distributietarieven een rol kunnen spelen bij het verwezenlijken van deze doelstellingen. *"Om de energietransitie van het gewest te consolideren, moet de overheid de ontwikkeling van duurzame netten bevorderen, met minder koper en meer innovatieve technologie",* verklaart Farid Fodil Pacha, verantwoordelijke van de Dienst Markt en Netwerken. *"Dit concept bestaat erin het gebruik van het net te optimaliseren door alle beschikbare capaciteit te benutten. Dit is echter alleen mogelijk als er meer innovatieve technologieën in de zogenaamde smart grids kunnen worden geïnjecteerd.*



Om de energietransitie van het gewest te consolideren, moet de overheid de ontwikkeling van duurzame netten bevorderen, met minder koper en meer innovatieve technologie.

Farid Fodil Pacha
Verantwoordelijke van de Dienst Markt en Netwerken

De ontwikkeling van deze slimme netten is een kolossaal project dat BRUGEL de komende maanden en jaren zal aanpakken. En aangezien de markt voortdurend in beweging is, zal ook aan de vraagzijde actie moeten worden ondernomen om een evenwicht tussen productie en consumptie te waarborgen. Om dit te bereiken, is het essentieel om het net intelligent te maken via slimme meters en meer flexibele diensten," zo besluit hij.

Regulatoire periode 2025 - 2029

In 2022 heeft BRUGEL haar denkoefening uitgebreid naar de volgende regulatoire periode 2025-2029. Dankzij dit kader kan de distributienetbeheerder (DNB) investeren in de slimme netwerken die nodig zijn voor de energietransitie. Om deze overgang te stimuleren, zal de DNB extra budgettaire middelen kunnen aanvragen om diverse projecten te financieren en zal hij ook kunnen profiteren van stimulansen om slimme meters of slimme netwerken

te implementeren. In deze context werd het boekjaar 2022 gezien als een voorbereidende fase waarin een constructieve dialoog tussen de regulator en de DNB plaatsvond. Na dit constructieve voorbereidende werk begint in 2023 een periode van overleg/onderhandelingen.

"In 2022 hebben de verschillende diensten van BRUGEL voorbereidende werkzaamheden uitgevoerd in synergie met de DNB", legt Jérémie Van Den Abeele uit, die verantwoordelijke is van de Dienst Tarieven. *"In 2023 zullen we deze onderhandelingen afronden alvorens de nieuwe methodologie op te stellen. Deze zal vervolgens ter raadpleging worden voorgelegd voordat ze eind 2023 definitief wordt gepubliceerd. Hoewel deze methodologie bedoeld is om de markt en de activiteiten van de DNB's in de periode 2025-2029 te sturen, zal zij ook benchmarks vaststellen tegen 2050. Via onze*



BRUGEL wilde haar strategische visie voor de komende jaren opnieuw bevestigen. Namelijk om een meer stimulerend reguleringsmodel op te zetten, de vergoeding van de DNB redelijk te maken en investeringen in de energietransitie te vergemakkelijken.

Jérémie Van Den Abeele
Verantwoordelijke tariefaspecten





meer informele gesprekken met de DNB wilde BRUGEL haar strategische visie voor de komende jaren opnieuw bevestigen. Namelijk om een meer stimulerend reguleringsmodel op te zetten, de vergoeding van de DNB redelijk te maken en investeringen in de energietransitie te vergemakkelijken.”

Uitfasering van het gebruik van fossiel gas

De energietransitie zal ook een geleidelijke uitfasering van fossiel gas inhouden. Voor de Brusselse regulator zijn de tarifaire financiering en behandeling van investeringen in het net een belangrijk aandachtspunt. Daartoe heeft BRUGEL in 2022 - met de hulp van een externe consultant - een studie uitgevoerd om het risico van gestrande activa op het gasdistributienet tegen 2050 te evalueren. In deze studie (die begin 2023 aan een openbare raadpleging wordt onderworpen) is een reeks aanbevelingen opgenomen die in de volgende tariefperiode ten uitvoer moeten worden gelegd. Gezien de resultaten van deze studie wenst BRUGEL dat zowel de gestrande kosten als de tariefimpact tot een minimum worden beperkt. In dit verband zal de DNB bijzondere aandacht moeten besteden aan de optimalisering van het activabeheer en de netwerkinvesteringen.

“BRUGEL wil een robuust tariefkader invoeren dat moet kunnen worden aangepast wanneer het traject van de energietransitie en de impact ervan op het gasnet dat rechtvaardigen. We weten bijvoorbeeld nog niet of het BHG biomethanisatie of waterstof zal gebruiken ter vervanging van aardgas. Daarom houdt de door ons voorgestelde regeling rekening met alle mogelijke opties”, benadrukt Jérémie Van Den Abeele.

Uit de door de consultant uitgevoerde simulaties blijkt in fine dat de omvang van het probleem beheersbaar blijft indien de netgebruikers en de DNB de risico's delen. Op dit punt zou BRUGEL graag zien dat de wetgever een duidelijk beleid voor de toekomst van het gas in het BHG vastlegt.

Herziening van de tariefstructuur voor laagspanning

Anderzijds heeft BRUGEL in 2022 een brede studie gelanceerd over de herziening van de tariefstructuur voor laagspanning (LS). Voor de Brusselse regulator moet deze nieuwe tariefstructuur de energietransitie bevorderen en geen rem vormen op de ontwikkeling van nieuwe toepassingen. *“Bij BRUGEL zijn we ervan overtuigd dat de distributietarieven een rol kunnen spelen bij het bereiken van de grote doelstellingen van de energietransitie”,* legt Jérémie Van Den Abeele uit. Niettemin zijn we uiteraard van plan onze bevoegdheden inzake tarifiering uit te oefenen in het licht van de reglementaire en juridische beginselen die door het Europese en Brusselse kader worden opgelegd.

In het algemeen voorzien zowel de Europese richtlijnen als de Brusselse wetgeving, tenzij er een naar behoren gemotiveerde uitzondering is, in de toepassing van twee beginselen: de kostenreflectiviteit en de niet-discriminerende toepassing van de tarieven.

Bevordering van het energiedelen

Na de omzetting van twee Europese richtlijnen in de nieuwe Brusselse ordonnantie die in april 2022 werd gepubliceerd, is het voor de Brusselaars voortaan mogelijk om energie te delen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Zij kunnen drie verschillende deelmodellen gebruiken:

1. Energiegemeenschappen (delen binnen verschillende gebouwen)
2. Delen binnen eenzelfde gebouw
3. Peer-to-peer-uitwisseling (uitwisseling met een andere actieve klant)

BRUGEL is belast met het toezicht op het vergunningsproces voor de energiegemeenschappen. Om dit proces in 2022

te verfijnen, hebben de diensten Hernieuwbare Energie, Tarieven en de Juridische Dienst nauw samengewerkt met de projectmanager die zich specifiek bezighoudt met de energietransitie.

Nieuwe regelgeving

In 2022 heeft BRUGEL samen met de DNB een voorlopig deelreglement opgesteld. Het gaat erom alle technische en administratieve maatregelen, rechten en plichten vast te leggen die de relatie regelen tussen Sibelga en de mensen die hun energie willen delen. *“Dit lange proces werd afgerond in oktober 2022, toen we de definitieve versie van het deelreglement goedkeurden. Vervolgens werd het hele regelgevende en technische kader opgezet om de tenuitvoerlegging van de energiedeling te bevorderen. Ons*



Vervolgens werd het hele regelgevende en technische kader opgezet om de tenuitvoerlegging van de energiedeling te bevorderen. Ons doel is een kader te bieden dat kan worden aangepast aan de marktontwikkelingen en tegelijkertijd de rol van de deelnemers en actoren in de verschillende modellen voor het delen van energie te verduidelijken.

Karine Sargsyan
Verantwoordelijke Juridische en Geschillendienst

Dankzij energiedeelmodellen kunnen consumenten die niet over daken en/of voldoende middelen beschikken, zich voortaan gemakkelijk aansluiten bij een gezamenlijk project om fotovoltaïsche panelen of systemen voor warmtekrachtkoppeling te laten installeren. Op die manier kunnen zij een deel van hun energie terugwinnen, de vruchten plukken van de energietransitie en een lokaal netwerk opbouwen.



Bekay Chihi
Verantwoordelijke van de Dienst
Hernieuwbare Energie

doel is een kader te bieden dat kan worden aangepast aan de marktontwikkelingen en tegelijkertijd de rol van de deelnemers en actoren in de verschillende modellen voor het delen van energie te verduidelijken”, aldus Karine Sargsyan, hoofd Juridische en Geschillendienst.

“In tegenstelling tot energiegemeenschappen, die als rechtspersoon moeten worden opgericht en een vergunning van BRUGEL moeten krijgen, wordt het delen binnen hetzelfde gebouw en de peer-to-peer-uitwisseling effectief na een eenvoudige verklaring aan Sibelga”, voegt Karine Sargsyan eraan toe. “Dankzij deze nieuwe regeling kunnen consumenten die niet over een dak en/of voldoende middelen

beschikken, zich nu aansluiten bij een gezamenlijk project om fotovoltaïsche panelen of warmtekrachtkoppeling te installeren. Op die manier kunnen zij een deel van hun energie terugwinnen, de vruchten plukken van de energietransitie en een lokaal netwerk opbouwen”, aldus Bekay Chihi, verantwoordelijke van de Dienst Hernieuwbare energie.

BRUGEL heeft in 2022 ook een nieuwe website gewijd aan dit nieuwe energieverbruiksmodel. Doel is de burgers te informeren over het bestaande kader en het gebruik ervan in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest aan te moedigen. *“Door de bevordering van verschillende modellen voor het delen van energie zullen een groter aantal Brusselse consumenten kunnen deelnemen aan de energietransitie. Wij denken met name aan het delen van elektriciteit binnen hetzelfde gebouw. Dat model brengt het thema niet alleen opnieuw dichterbij de burgers, maar ontsluit ook het hernieuwbare potentieel van talrijke mede-eigendommen en breder gezien dus ook van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest”, onderstreept Bekay Chihi.*

Aantrekkelijke overgangstarieven

“Het afwijkende kader dat twee jaar geleden werd ingesteld, liet toe bepaalde tarieven te testen inzake het energiedelen. “In afwachting van gedetailleerdere analyses over de kosten en baten voor het net en de collectiviteit, wilden we eenvoudige en aantrekkelijke overgangstarieven invoeren om deze deelmodellen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op te starten”, legt Jérémie Van Den Abeele uit.

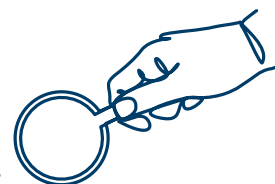
Na overleg met Sibelga in 2022, heeft BRUGEL de invoering van deze overgangstarieven goedgekeurd. Die zijn tijdelijk en gelden voor de periode 2022-2024. De kosten-batenstudie die aan het eind van deze overgangperiode is gepland, zal



bijdragen tot de vaststelling van de distributietarieven voor het delen in de volgende tariefperiode 2025-2029. *“De trigger voor een consument om in te stappen in het delen van energie is niet de kostprijs van het net. We zijn ons hiervan bewust, maar we zijn er ook van overtuigd dat het belangrijk is om consistente signalen te geven op het gebied van distributietarieven”, legt Jérémie Van Den Abeele uit.*

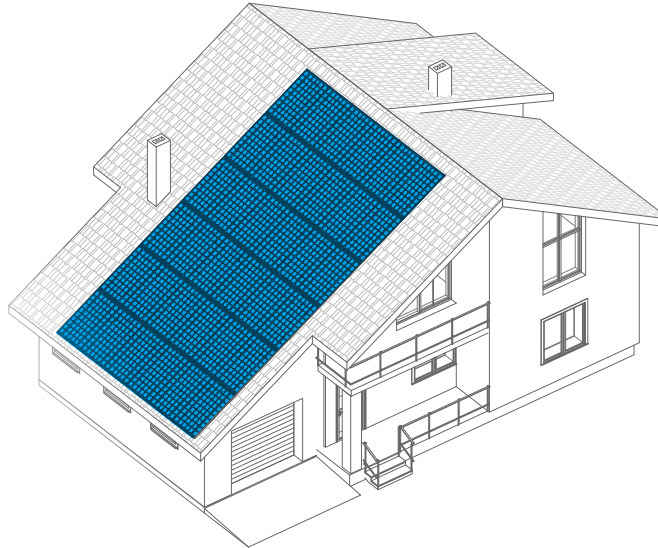
Kosten-batenanalyse

Voor het volgende tariefkader bepaalt de ordonnantie dat de Brusselse regulator regelmatig kosten-batenanalyses moet uitvoeren om te bepalen of de voorkeurtarieven voor energiedelende projecten voordelig blijven voor het net en de gebruikers in de periode 2025-2029. *“De voordelen die in deze periodieke analyse worden opgenomen, kunnen van financiële, maar ook van sociale of ecologische aard zijn. De kosten-batenstudie die aan het eind van deze overgangperiode is gepland, zal bijdragen tot de vaststelling van de distributietarieven voor het delen in de volgende tariefperiode 2025-2029. Als de analyse positief uitvalt, kan het voorkeurtarief worden voortgezet voor de periode 2025-2029”, aldus Jérémie Van Den Abeele.*



Certificering van de installaties voor de productie van groene stroom

Om aanspraak te maken op groenestroomcertificaten (GSC's), moet een installatie voor de productie van groene stroom vooraf gecertificeerd zijn. Vóór 1 maart 2022 verstrekke BRUGEL deze certificering. "Daarna werd de procedure overgedragen aan erkende certificeringsorganen (ECO's)", aldus Bekay Chihi. "Voor alle nieuwe aanvragen voor certificering van een fotovoltaïsche of WKK-installatie moeten Brusselse consumenten voortaan een aanvraag indienen bij het ECO van hun keuze, tegen betaling van een verwerkingsvergoeding. Concreet wordt het geselecteerde ECO nu belast met de operationele procedure. Een kopie van het dossier wordt dan naar BRUGEL gestuurd. Er zij ook op gewezen dat de ECO's eerst door BRUGEL moeten worden goedgekeurd en uiteraard door de regulator worden gecontroleerd."



Verhoging van de quota van groenestroomcertificaten

Naar aanleiding van een studie die in 2021 werd uitgevoerd om het evenwicht van de GSC-markt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (BHG) te beoordelen, had BRUGEL voorgesteld om de quota voor de jaren 2022 tot 2025 naar boven bij te stellen. Het doel was een evenwicht tussen vraag en aanbod te handhaven en tegelijkertijd de beschikbare GSC-voorraden te verminderen. In 2022 vroeg de regering van het BHG opnieuw aan BRUGEL om een nieuwe studie om het evenwicht van het systeem en de vast te stellen quota na 2025 te evalueren. "Na deze studie en met het oog op de aanzienlijke toename van het aantal fotovoltaïsche installaties (met name als gevolg van de neveneffecten van de energiecrisis), heeft BRUGEL de regering opnieuw voorgesteld om de GSC-quota te verhogen, zodat de voorraden afnemen en de situatie tegen 2025 in evenwicht is", benadrukt Bekay Chihi. "In dit verband heeft BRUGEL verschillende scenario's voorgesteld, waarvan er één bestond uit een sterkere verhoging van de quota in 2023. Dit is het door de regering gekozen scenario!"

BRUGEL zal ook de GSC-markt en het evenwicht tussen vraag en aanbod op de voet blijven volgen. De regulator heeft de regering zelfs voorgesteld de quota regelmatig te herzien in het licht van de ontwikkeling van de markt (verbruik, ontwikkeling en productiviteit van de productie-installaties, enz.)

Aanpassing van het steunniveau voor fotovoltaïsche installaties

Elk jaar herberekent BRUGEL het steunniveau dat nodig is om een vaste terugverdientijd van zeven jaar te garanderen voor nieuwe fotovoltaïsche installaties. "Na analyse en rekening houdend met de sterke stijging van de elektriciteitsprijs, die de facto leidde tot een hogere rentabiliteit, was BRUGEL van mening dat een verlaging van het steunniveau van 19% naar 30% voldoende was, afhankelijk van de vermogenscategorie. Deze nieuwe steunregelingen zijn op 1 januari 2023 in werking getreden", aldus Bekay Chihi.

Nieuwe toekenningsgraden voor fotovoltaïsche panelen in 2023:

Categorie	kWp	≤5]5-36]36-100]100-250	>250
Toekenningsgraad	GSC/MWh	1,9	1,8	1,7	1,4	1,2

Einde van de steun voor warmtekrachtkoppeling op aardgas via groenestroomcertificaten

In 2021 heeft Leefmilieu Brussel (LB) de minister van Energie benaderd om de steun voor nieuwe warmtekrachtkoppelingssystemen op aardgas versneld stop te zetten. BRUGEL heeft in 2022 een advies over deze nota ingediend.

"Tot nu toe kregen warmtekrachtkoppelingssystemen op aardgas die op het grondgebied van het BHG waren geïnstalleerd, steun via groenestroomcertificaten", legt Bekay Chihi uit. "Om de decarbonisatie te versnellen, heeft LB voorgesteld de stopzetting van deze steun te vervroegen naar 1 januari 2025, met als argument dat aardgas een fossiele brandstof is. In ons advies stelden wij dat de regulator geen standpunt moet innemen over de vraag of een systeem moet worden stopgezet of voortgezet, maar dat dit een politieke keuze is."

Anderzijds benadrukte BRUGEL dat de spelers in de sector ruim van tevoren moeten worden gewaarschuwd indien een dergelijk besluit wordt genomen. "Warmtekrachtkoppelingssystemen zijn langetermijnoperaties", legt Bekay Chihi uit. "Aangezien projectverantwoordelijken ook de neiging hebben om hun oude warmtekrachtinstallaties om de tien jaar te vervangen door nieuwe, vreest BRUGEL dat ze bij gebrek aan ondersteuning zullen overgaan tot minder duurzame technische oplossingen. Wij beschouwen deze situatie als een achteruitgang en bevelen derhalve aan dat in het kader van deze afschaffing nieuwe begeleidende maatregelen worden genomen."

2

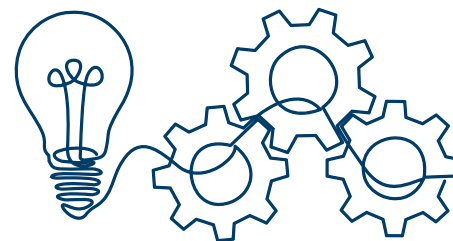
WERKING VAN DE ELEKTRICITEITS- EN GASNETTEN



De elektriciteits- en gasnetten zijn de fysieke dragers van de energiemarkt. Zij moeten zich voortdurend ontwikkelen om de innovaties op deze markt bij te houden. Om een kader te bieden voor deze voortdurend veranderende sector heeft de Dienst Markt en Netwerken - ondersteund door de Dienst Tarieven en de Juridische Dienst - zijn aandacht gericht op de nieuwe toepassingen van de energietransitie en de implementatie van niet-discriminerende, betrouwbare en efficiënte netten.

Vandaag de netten van morgen ontwerpen

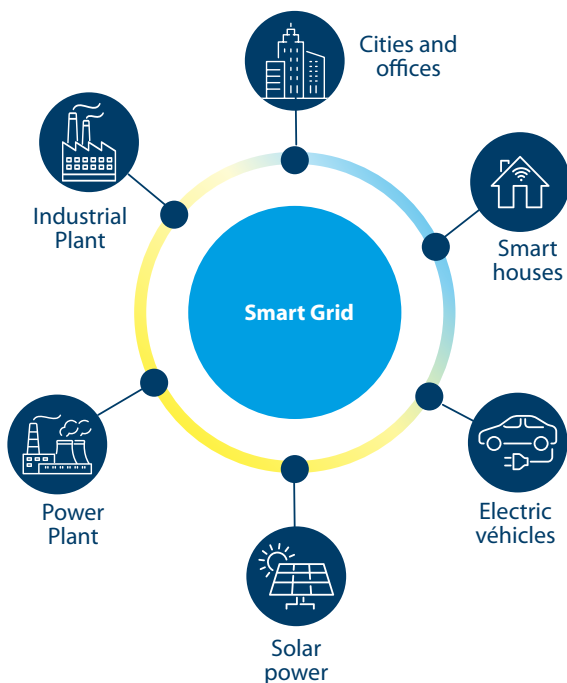
De energiemarkt wordt momenteel geconfronteerd met verschillende ontwikkelingen en paradigmaverschuivingen. Het is nu zaak de energietransitie naar koolstofneutraliteit tegen 2050 te begeleiden. Deze evolutie gaat niet alleen gepaard met nieuwe behoeften maar ook met opportuniteiten voor de verschillende betrokken partijen en voor de samenleving in het algemeen. Met het oog hierop moeten de gas- en elektriciteitsdistributienetwerken nu worden aangepast aan de toegenomen gedecentraliseerde productie en de elektrificatie op het gebied van mobiliteit en verwarming.



Energienetten moeten slimme netwerken worden in hun dynamisch beheer, in hun ontwikkeling en in hun vermogen om, tegen lagere kosten, in te spelen op de behoeften van de markt en van de afnemers.



Farid Fodil Pacha
Verantwoordelijke van de dienst
Markt en Netwerken



“Oplossingen omtrent de flexibiliteit van de vraag gekoppeld aan flexibele belastingen zoals thuisbatterijen, elektrische voertuigen, boilers, enz. zullen noodzakelijk, zonet onmisbaar zijn”, verklaart Farid Fodil Pacha, hoofd van de Dienst Markt en Netwerken. “De energienetten moeten dus worden

omgevormd tot intelligente netten in hun dynamisch beheer, in hun ontwikkeling en in hun vermogen om, tegen lagere kosten, in te spelen op de behoeften van de markt en van de afnemers. Deze nieuwe paradigma’s vereisen een rationeel gebruik van de capaciteit door middel van maatregelen voor vraagbeheer.”

Integratie in het net van laadpalen van particulieren voor elektrische voertuigen

Om al deze uitdagingen beter te begrijpen en ervoor te zorgen dat het elektriciteitsdistributienet de energietransitie kan ondersteunen en vergemakkelijken, heeft BRUGEL een innovatieve visie ontwikkeld voor de integratie van laadpalen voor elektrische voertuigen in het net. In zijn advies van 2022 heeft de regulator concrete maatregelen voorgesteld voor de aansluiting van de laadpalen, maar ook voor de toegang, de deelname en de ontwikkeling van flexibiliteitsdiensten op het laagspanningsdistributienet van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (BHG).

Door middel van flexibiliteitsdiensten op laagspanningsniveau heeft de regulator voorgesteld nieuwe regelgevings- en tariefinstrumenten toe te passen. *“Dit advies is cruciaal omdat het gericht is op de ontwikkeling van reglementaire en tariefhervormingen voor de invoering van particuliere laadpalen in het BHG”, aldus Farid Fodil Pacha. “In het kader van de kernbevoegdheden van BRUGEL zijn tarieven en regelgeving de twee hefboomen die we kunnen activeren om bij te dragen tot de integratie van nieuwe gebruiken en een beter beheer van de vraag mogelijk te maken.”*

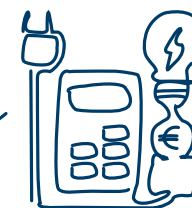
In dit advies dringt BRUGEL ook aan op de noodzaak om de toegang tot, de deelname aan en de ontwikkeling van flexibiliteitsdiensten op het net aan te moedigen. *“We moeten er absoluut voor zorgen dat we de barrières wegnemen die de deelname van consumenten aan de flexibiliteitsmarkt kunnen belemmeren”,* voegt hij eraan toe.

Vermogen van 3,7 kVA

Wat de regelgeving betreft, heeft BRUGEL voorgesteld dat de private laadpalen een gegarandeerd minimumvermogen van 3,7 KVA moeten hebben. Voor de Brusselse regulator is de handhaving van deze minimumcapaciteit de verantwoordelijkheid van de DNB. *“Sibelga moet dit vermogen kunnen garanderen via zijn ontwikkelingsplannen”,* benadrukt Farid Fodil Pacha. *“In ons advies stellen wij ook dat Sibelga ervoor moet zorgen dat andere instrumenten worden aangeboden, zoals capaciteitsreservering, flexibele aansluiting, manieren om het vermogen op de laadpaal te beperken in geval van congestie, enz.”*

Uitrol van de laadpalen

In 2022 keurde BRUGEL de lancering door Sibelga goed van de eerste fase van de overheidsopdracht betreffende de plaatsing van laadpalen voor elektrische voertuigen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Deze opdracht betreft de concessie voor de levering, installatie en exploitatie van openbaar toegankelijke oplaadinfrastructuur.



“BRUGEL heeft de bevoegdheid om de door de DNB voorgestelde specificaties voor de plaatsing van deze laadpalen op de openbare weg goed te keuren”, legt Farid Fodil Pacha uit. “Wij hebben dus onze goedkeuring gegeven aan het eerste bestek voor de installatie van 400 laadpalen. Er zij op gewezen dat de sector ten tijde van de goedkeuring van dit bestek zwaar werd getroffen door de energiecrisis. Oorspronkelijk was deze opdracht geregeld in een raamovereenkomst waarbij de inschrijvers een budgettaire offerte indienden. Deze tarieven hielden natuurlijk geen rekening met de grillen van de crisis. Omdat de cijfers dienovereenkomstig moesten worden bijgewerkt, nam BRUGEL daartoe een tweede beslissing.”

Op lange termijn wil het BHG tegen 2035 11.000 laadpalen installeren op het Brusselse openbare grondgebied. Aangezien deze laadpalen twee stopcontacten hebben, zal het BHG op die manier over 22.000 oplaadpunten beschikken.

Afwijking voor het opzetten van particuliere laadpaalnetten

In 2022 heeft BRUGEL een advies gepubliceerd over het voorontwerp van ordonnantie dat de regering op 24 februari 2022 in eerste lezing heeft aangenomen. Dit nieuwe ontwerp van ordonnantie voorziet in een afwijking voor het opzetten en goedkeuren van particuliere laadpaalnetten.

“Hoewel het mogelijk is individuele laadpalen te installeren op het grondgebied van het BHG, is de plaatsing ervan in particuliere netten nog niet toegestaan”, aldus Farid Fodil Pacha. “De nieuwe mobiliteitsordonnantie voorziet in een afwijking zodat laadpalen voor elektrische voertuigen kunnen worden geïnstalleerd in private ruimtes zoals de parkings van

grote winkelruimten. Dankzij deze afwijking zullen particuliere projectbeheerders laadpalen kunnen installeren die toegankelijk zijn voor het publiek. Een dergelijk initiatief zal het mogelijk maken meer diensten aan de gebruikers aan te bieden en zal bijdragen tot de ontplooiing van de energietransitie in het BHG.”

Verplichte aangifte van laadpalen

In dit advies vroeg BRUGEL de wetgever ook te voorzien in de verplichting tot aangifte - door de gebruikers - van de thuis geïnstalleerde laadpalen. Volgens de Brusselse regulator is het absoluut noodzakelijk dat de DNB over deze informatie beschikt om zijn netontwikkelingsplannen aan te passen en een goed beheer ervan te garanderen. *“De nieuwe Brusselse ordonnantie bepaalt dat in geval van congestie het vermogen van de paal tijdelijk kan worden beperkt door de DNB”,* legt hij uit. *“Want het spreekt vanzelf dat als de laadpaal niet is aangegeven, een dergelijke beperking niet mogelijk is.”*

BRUGEL meent dan ook dat een anarchistische installatie van laadpalen tot onevenwichtigheden in het net zou kunnen leiden. Aangezien de gebruiker ook de mogelijkheid heeft om het opladen van zijn voertuig te valoriseren via een contract dat losstaat van zijn hoofdelektriciteitsverbruik, zou dit onderscheid onmogelijk worden zonder een behoorlijke aangifte van de laadpaal. *“Gezien de situatie zijn wij bezig met een hervorming van het technisch reglement zodat de DNB over alle interfaces kan beschikken die nodig zijn voor een goed beheer van deze laadpalen. Tegelijkertijd hebben we Sibelga gevraagd na te denken over gebruiksvriendelijke procedures, zodat de gebruikers hun laadpalen zonder al te veel administratieve complicaties kunnen aangeven”,* besluit Farid Fodil Pacha.

Analyse van de investeringsplannen

Federaal investeringsplan

Op verzoek van de regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft BRUGEL het federale investeringsplan geanalyseerd. In het advies dat uit deze analyse voortvloeide, benadrukte de Brusselse regulator de invloed van offshore windenergie (gelegen voor de Belgische kust) op het evenwicht van de energiesector in het algemeen. *“BRUGEL heeft vooral de voorwaarden geanalyseerd voor de uitvoering van de door ELIA geplande infrastructuur om deze energie te repatriëren”,* zegt Farid Fodil Pacha. *“Daarom hebben wij onze aandacht gericht op de ontwikkeling van instrumenten om de vraag te beheren. Wij hebben inderdaad veel aandacht voor het evenwicht van de markt in het vooruitzicht van een ontplooiing van een park van deze omvang in de Noordzee. We hebben enkele aandachtspunten geïdentificeerd en het federale plan in perspectief geplaatst met de plannen die in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn ontwikkeld.”*

Hoewel BRUGEL het gewestelijk investeringsplan van ELIA voor 2022 (dat voortaan om de twee jaar beschikbaar is) niet heeft ontvangen, heeft de regulator de investeringsplannen van Sibelga voor elektriciteit en gas zorgvuldig geanalyseerd.

Elektriciteitsnet

“Toen we het door Sibelga voorgestelde ontwikkelingsplan voor het elektriciteitsnet lazen, waren we blij dat de DNB een plan voor de invoering van slimme meters voorstelde”, legt Farid Fodil Pacha uit. *“Wij vonden echter dat het plan ambitie mist en gebaseerd is op een zeer restrictieve lezing van de ordonnantie. Aangezien de nieuwe ordonnantie vrij gunstig is voor de invoering van deze meters, hebben wij niet nagelaten de DNB hierover vragen te stellen.”*

Volgens BRUGEL voorziet de DNB een iets te lange overgangperiode alvorens op kruissnelheid te komen en tot een duurzame ontplooiing te komen. *“Sibelga spreekt van een overgangperiode die zou kunnen lopen van 2023 tot 2025. Wij vinden deze termijn te lang”*, zegt Farid Fodil Pacha, hoofd van de Dienst Markt en Netwerken.

De Brusselse regulator heeft gespecificeerd dat de duurzame ontplooiing absoluut moet plaatsvinden vóór 2025, het jaar waarin de nieuwe tariefmethodologie wordt ingevoerd. Deze nieuwe tariefmethodologie zal inderdaad - ter attentie van de DNB - voorzien in de uitvoering van stimuleringsmechanismen die de invoering en activering van slimme meters moeten stimuleren. *“Uiteindelijk heeft de regering het advies van BRUGEL opgevolgd en de DNB gevraagd zijn actieprogramma te corrigeren. Een nieuwe versie wordt verwacht tegen het einde van het eerste kwartaal van 2023,”* besluit Farid Fodil Pacha.

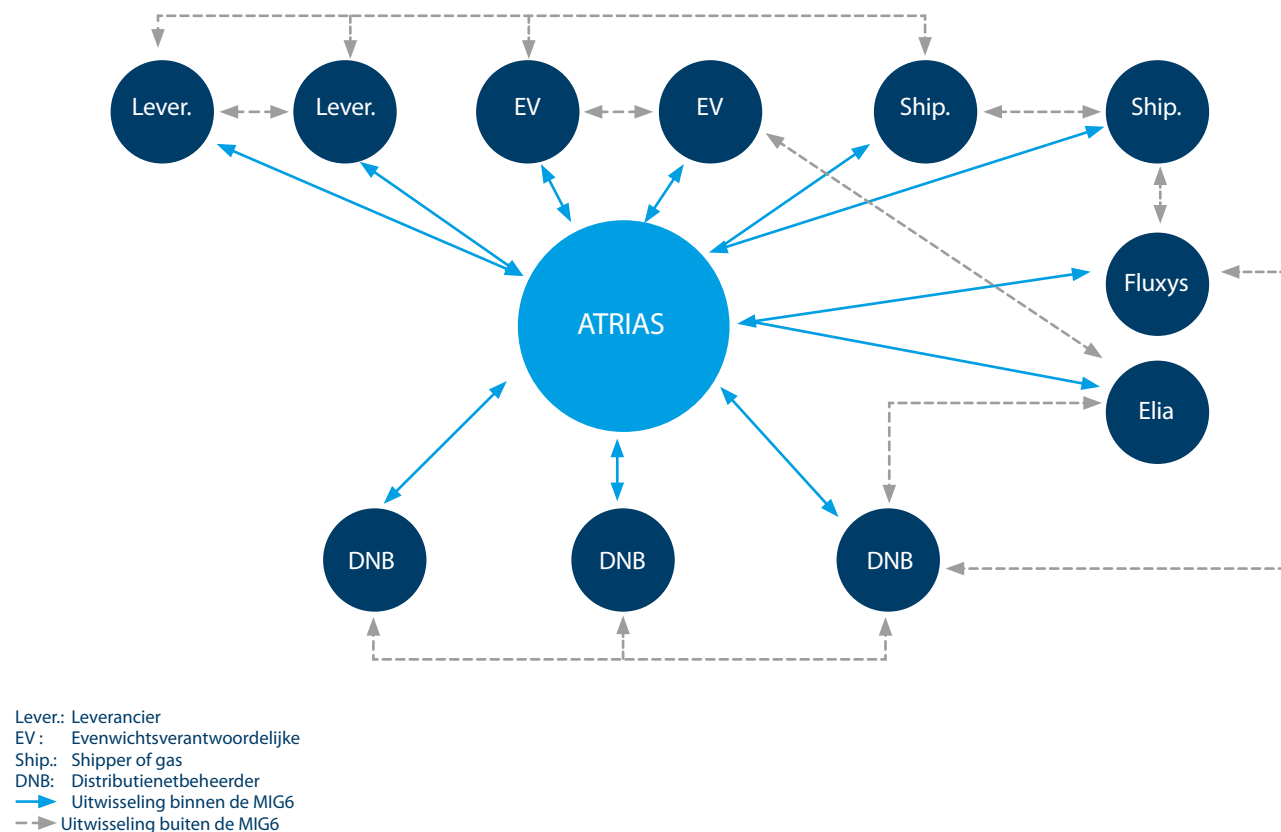
Inzet van het Atrias-platform en MIG6

Het nieuwe gecentraliseerde dataplatform is ontworpen om netbeheerders en energieleveranciers in staat te stellen met elkaar te communiceren en op een flexibele en veilige manier gegevens van slimme meters uit te wisselen en nieuwe diensten mogelijk te maken, ... Na een paar jaar dralen.

“Qua operationeel beheer was niet alles perfect in 2022”, benadrukt Farid Fodil Pacha. *“De werking van het platform is nog niet gestabiliseerd. Deze stabilisatie impliceert een foutenniveau dat niet hoger kan zijn dan 3.000 problematische toegangspunten op de in totaal 11 miljoen verwerkte toegangspunten. Eind 2022 bedroeg het foutenniveau voor heel België nog bijna 15.000 gevallen, d.w.z. 15.000 afnemers die wachten op een behandeling of regularisatie in verband met betalingen van facturen, verhuizingen, contractwijzigingen of andere zaken.”*

BRUGEL ontdekte voornamelijk drie bronnen van problemen die overeenkomen met de backendsystemen van de DNB's en leveranciers en met het CMS van Atrias. *“De oorzaken van deze storingen liggen zowel in het prestatiegebrek van de IT-tool als in fouten in het ontwerp van het platform”,* legt Farid Fodil Pacha uit. *“Dit instrument werd oorspronkelijk ontworpen in 2011 en daarom werd met sommige behoeften van de huidige markt geen rekening gehouden. Idealiter had men het concept “big data” moeten uitbouwen, door de moeite te doen om de*

toepassingen uit te besteden om er een schaalbaar instrument van te maken. De integratie van toepassingen binnen het platform vermindert de flexibiliteit ervan aanzienlijk. Bovendien zien we nu dat sommige operatoren niet aarzelen de regels te omzeilen om bepaalde toepassingen te delocaliseren. Vlaanderen biedt toepassingen voor het beheer van slimme meters die niet geïntegreerd zijn in het oorspronkelijke CMS. Als gewestelijke regulator vrezen wij dat het instrument ongebreideld gaat evolueren en snel oncontroleerbaar wordt.”



Regulatoire saldi

Voor elk van de jaren van de regulatoire periode worden de tariefsaldi gedefinieerd als het geconstateerde verschil tussen de geraamde kosten/inkomsten die in het goedgekeurde budget zijn opgenomen en de werkelijk gerapporteerde kosten/inkomsten. In 2022 heeft BRUGEL de tariefsaldi van Sibelga gecontroleerd voor het jaar 2021, een jaar dat met name beïnvloed werd de energiecrisis.

Tariefonds

De tariefmethodologie voorziet in de oprichting van een tariefonds bij de netbeheerder dat wordt gevoed door de verschillende tariefsaldi. Met dit tariefonds kunnen

bepaalde uitgaven worden gedekt die waren gebudgetteerd maar kunnen er ook bedragen worden gereserveerd om uitgaven na deze periode te dekken. *“In 2022 waren de bedragen van de gecumuleerde saldi nog relatief hoog”,* benadrukt Jérémie Van Den Abeele, die verantwoordelijk is voor tariefkwesties. *“Ondanks de energiecrisis en een relatief hoge inflatie (ongeveer 10 %) blijven de tarieven van Sibelga in 2022, 2023 en 2024 zoals eerder goedgekeurd. De DNB zal namelijk de middelen die voortvloeien uit de tariefsaldi tot 2024 gebruiken om de schok van de energiecrisis en de inflatie op te vangen.”*

In een toekomstig kader overweegt BRUGEL echter de invoering van efficiëntere en transparantere aanzuiveringsregels.



Ondanks de energiecrisis en een relatief hoge inflatie (ongeveer 10 %) blijven de tarieven van Sibelga in 2022, 2023 en 2024 zoals eerder goedgekeurd.

Jérémie Van Den Abeele
Verantwoordelijke tariefaspecten



3

SPANNING

OP DE

ENERGIEMARKT

BRUGEL publiceert regelmatig initiatiefadviezen over de kwalitatieve en kwantitatieve evaluatie van de toestand van de Brusselse energiemarkt. De studies van de Brusselse regulator over zowel het residentiële als het professionele segment maken het mogelijk de impact van de opeenvolgende crisissen op deze markt te meten. De afgelopen jaren is uit deze analyses gebleken dat de daling van de distributievolumes, in combinatie met de toename van het aantal wanbetalingen en de afname van de concurrentie tussen leveranciers, de marktdynamiek heeft verzwakt.



Chronisch gebrek aan dynamiek

Al enkele jaren waarschuwt BRUGEL de regering voor de voortdurende achteruitgang van de concurrentie op de Brusselse energiemarkt. In een in 2021 voorgesteld advies heeft de Dienst Socio-economische Zaken van de Brusselse regulator aangetoond dat een dergelijke situatie ertoe kan leiden dat consumenten de concurrentie niet meer kunnen laten spelen wat de prijzen betreft, geen nieuwe contracten meer kunnen afsluiten, niet meer van leverancier kunnen veranderen of geen gebruik meer kunnen maken van een energiedienst in geval van langdurige schuldenlast.

“Op dat moment had de Brusselse energiemarkt 50% van zijn belangrijkste leveranciers verloren, waaronder twee met het

beste aanbod. En zoals verwacht was de energieprijs hoger dan in andere delen van het land. In 2022 hebben we opnieuw een vermindering gezien van het aantal energieleveranciers dat actief is in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest”, merkt Carine Stassen op, verantwoordelijke van de Dienst Socio-economische Zaken van BRUGEL.

Te dure mechanismen

De redenen voor dit gebrek aan dynamiek? De redenen hiervoor kunnen in twee belangrijke elementen worden samengevat: enerzijds responsabiliseren het wettelijk kader en de beschermingsmechanismen die werden ingesteld, de leveranciers veel meer dan in andere gewesten, en anderzijds is er de sociaal-economische situatie van het



Brusselse gewest. "Het beschermingsmechanisme is te duur en te riskant voor de leveranciers, de doeltreffendheid ervan voor consumenten in moeilijkheden door BRUGEL in twijfel wordt getrokken", zegt ze. "Het feit dat de energieprijzen de pan uit gerezen zijn, heeft dit probleem alleen maar erger gemaakt en het besluit versneld van sommige leveranciers om de Brusselse markt te verlaten."



Het beschermingsmechanisme is te duur en te riskant voor de leveranciers, de doeltreffendheid ervan voor consumenten in moeilijkheden door BRUGEL in twijfel wordt getrokken.

Carine Stassen
Verantwoordelijke van de Dienst
Socio-economische Zaken

Een markt onder hoogspanning

Door de prijsstijgingen komt bij de leveranciers ook de liquiditeit danig onder druk te staan. Afhankelijk van hoe ze de hoeveelheden energie die ze tijdens de crisis moesten leveren, van tevoren hadden gedekt, moesten sommigen energie op de markt kopen tegen een hoge prijs en werden ze gedwongen deze aan eindverbruikers door te verkopen tegen de overeengekomen, regelmatig lagere prijs. Bijgevolg kwamen leveranciers met een zwakke of ontoereikende financiële basis in een ingewikkelde situatie terecht. Sommigen waren zelfs gedwongen om hun activiteiten stop te zetten.

"Leveranciers liepen ook het risico om geconfronteerd te worden met wanbetalers. Sommige klanten die bijzonder hard door de prijsstijging werden getroffen, konden hun energiefacturen immers niet meer betalen. De leveranciers krijgen dan te maken met laattijdige betalingen of niet-betaling en ook dat is nadelig voor hun kasstroom.

Leveranciers verdwenen

Begin 2022 zijn Octa+, AECO (voorheen Energie 2030) en Elexys - drie leveranciers die nog actief zijn op de markt - uit het Brusselse energielandschap verdwenen. In datzelfde jaar deed een nieuwe leverancier (Bolt) snel zijn intrede op de markt maar die verdween alweer in oktober 2022. Evenals OCTA+ werden AECO (residentiële en professionele klanten) en Elexys (professionele klanten) gedwongen hun activiteiten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest of in België te staken.

Goed geoliede procedure

"Zoals vele andere leveranciers vóór hen waren AECO en Elexys niet langer in staat om de levering aan hun respectieve klanten te garanderen of om hun verbintenissen tegenover SIBELGA na te komen. De Brusselse DNB heeft daarom de toegang tot de Brusselse gas- en elektriciteitsnetten ingetrokken. Tegelijk met deze opzegging heeft BRUGEL ook de leveringsvergunningen ingetrokken. De klanten van deze in gebreke blijvende leveranciers werden onmiddellijk uitgenodigd om binnen 25 dagen een nieuw contract te sluiten met de leverancier van hun keuze. Na deze periode werd de levering verzekerd door de noodleverancier, namelijk Engie Electrabel", legt Carine Stassen uit.

Ontwijkingsstactiek

De resterende leveranciers zijn bijzonder terughoudend geworden met betrekking tot de reglementering van de Brusselse energiemarkt, en gaan nu heel omzichtig te werk door ingenieuze strategieën toe te passen om zich te beschermen. *"Wij hebben vastgesteld dat behalve Engie de andere leveranciers die nog in Brussel actief zijn - namelijk Luminus en TotalEnergies - verschillende strategieën hebben toegepast om zich toch maar niet te hoeven engageren. Ofwel weigerden zij hun goedkoopste elektriciteits- en gasproducten aan te bieden zoals in Vlaanderen of Wallonië, ofwel verhoogden zij de prijzen van hun producten in vergelijking met Vlaanderen en Wallonië."*



Einde van de contracten met vaste prijzen

In 2022 kon BRUGEL ook het einde van de contracten met vaste prijzen vaststellen voor het merendeel van de leveranciers in heel België. *“De redenen zijn ook te vinden in het wettelijk kader dat elke residentiële of professionele verbruiker met een laag verbruik de mogelijkheid biedt zijn elektriciteits- en gascontract kosteloos te wijzigen. Door de stijging van de energieprijzen vreesden de leveranciers dat klanten contracten met vaste prijzen zouden afsluiten, om deze vervolgens op te zeggen wanneer de prijzen weer dalen. De leveranciers hadden dus de energie tegen een hoge prijs moeten kopen en vervolgens tegen een lage prijs moeten verkopen bij het opzeggen van het contract, wat hen aanzienlijke verliezen zou opleveren.”*

Noodleverancier

In geval van faillissement van een energieleverancier zorgt BRUGEL ervoor dat de klanten toegang hebben tot alle garanties van het mechanisme van bevoorradingszekerheid dat in de ordonnantie is vastgelegd. Zij worden verzocht een nieuw leveringscontract te sluiten met een andere leverancier van hun keuze. In de tussentijd wordt de levering verzorgd door de noodleverancier (Engie Electrabel in het BHG), onder de voorwaarden van het standaardcontract. *“Als een dergelijk falen via een marktlogica zou worden opgelost, zouden we onvermijdelijk eindigen met sociaal en economisch onaanvaardbare resultaten”,* legt Carine Stassen uit. *“Dit vraagt om robuuste en eerlijke regelgeving om de belangen van de consument te beschermen.”*

Transparante communicatie

“Als Brusselse regulator is het onze taak om leveranciers die in gebreke blijven en de klanten die daarvan het slachtoffer zijn, te ondersteunen. Wij moeten er ook voor zorgen dat de noodleverancier geen discriminerende maatregelen toepast en de klanten correct informeert over de voorwaarden van de leveringen die zij zullen ontvangen”, aldus Karine Sargsyan, verantwoordelijke van de juridische dienst. *“Om*

de noodlevering optimaal te organiseren, is het wenselijk dat alle betrokken actoren duidelijk, transparant en tijdig communiceren. Deze communicatie moet in de eerste plaats gericht zijn tot de klanten van de in gebreke blijvende leverancier, maar ook tot de regulator. Er zou vervolgens ook een verslag aan de regulator opgesteld moeten worden om het goede verloop van de noodleveringsprocedure te kunnen controleren.”


Vergelijkende studie

In 2022 heeft de Brusselse regulator een definitief advies uitgebracht over de voorwaarden voor de toepassing van de substitutieregeling die in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest van kracht is. Op basis van een vergelijkende studie en rekening houdend met haar ervaring op het gebied van het in gebreke blijven van leveranciers, stelde BRUGEL mogelijke wetgevende verbeteringen voor met betrekking tot de huidige noodleveranciersregeling (zie eveneens pagina 40).

Samen met de twee andere gewestelijke regulatoren van het land (CWaPE en VREG) had BRUGEL destijds een analyse gemaakt van deze toepassingsvoorwaarden om ze op nationaal niveau te ontwikkelen. Volgens de drie gewestelijke regulatoren, zou de verantwoordelijkheid voor noodleveranciers logischerwijs bij de gewestelijke DNB's moeten liggen. *“Deze distributienetbeheerders moeten worden aangewezen als de centrale operatoren van de procedure en moeten vervolgens de mogelijkheid hebben deze taak uit te besteden aan een of meer leveranciers die via een transparante en concurrerende procedure worden gekozen.”*

Historische leverancier

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is de aanwijzing van de historische leverancier (Engie Electrabel) als noodleverancier in feite het gevolg van een reglement dat bij de liberalisering van de markt werd vastgesteld. *“Destijds was het noodzakelijk pragmatische en operationele oplossingen te vinden voor*



Als Brusselse regulator is het onze taak om leveranciers die in gebreke blijven en de klanten die daarvan het slachtoffer zijn, te ondersteunen.

Karine Sargsyan

Verantwoordelijke van de juridische dienst

mogelijke tekortkomingen van leveranciers. “In het licht van de Europese wetgeving lijkt het ons vandaag niet gerechtvaardigd dat de historische leverancier automatisch de klanten van in gebreke blijvende leveranciers kan blijven overnemen. Wij benadrukken dan ook dat deze maatregel niet langer in overeenstemming is met de Europese bepalingen in een geliberaliseerde markt. De regering van het BHG heeft nog niet gereageerd”, besluit Karine Sargsyan.



4

CONSOLIDATIE VAN INSTRUMENTEN VOOR DE WATERSECTOR

Als instantie die belast is met de vaststelling van de methodologie voor het bepalen van de waterprijs in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en met de goedkeuring van de daaruit voortvloeiende tariefvoorstellen, was BRUGEL - vanaf 2021 - begonnen met een uitgebreide herziening om de goede uitvoering van de openbare dienstverleningstaken te garanderen en een einde te maken aan de onderfinanciering van de wateroperatoren. Na afloop van dit ambitieuze project, dat in een constructieve geest met de twee operatoren werd uitgevoerd, hield de Brusselse regulator zich in 2022 bezig met het toezien op het goede verloop van de aan de gang zijnde operaties.

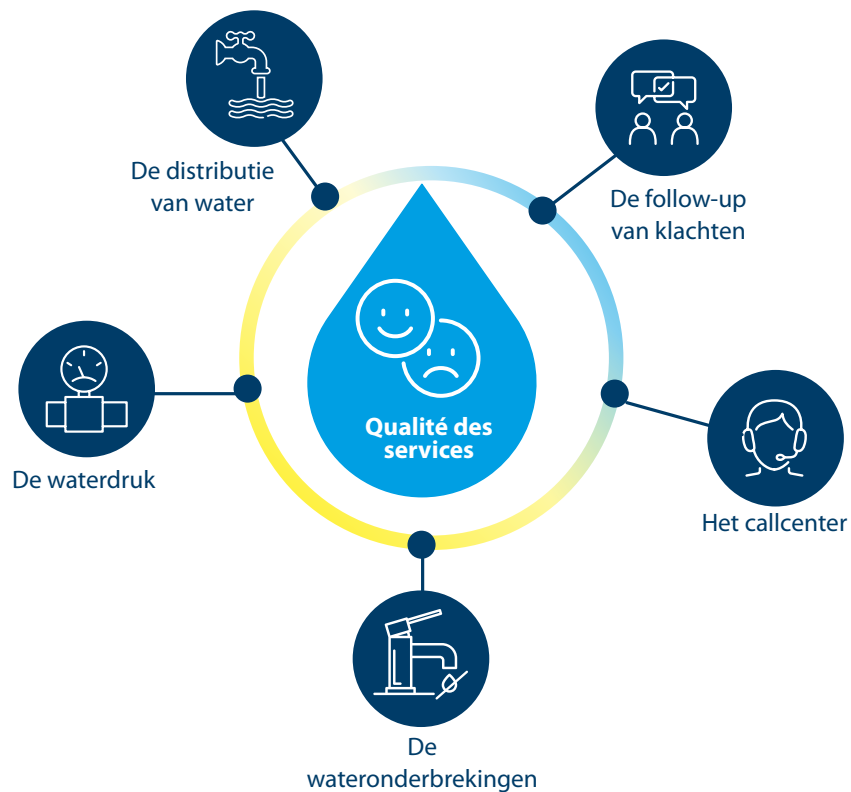


Om de onderfinanciering waarin de Brusselse watersector al jaren vastzat, te beperken, startte BRUGEL in 2021 een omvangrijk project met VIVAQUA en HYDRIA. Doel: alle kosten in verband met de bevoorrading en de zuivering van water integreren om tarieven voor te stellen die in overeenstemming zijn met de realiteit op het terrein. Als uitvloeisel daarvan had BRUGEL ingestemd met een algemene verhoging van de tarieven voor 2022 van 15 %, voorgesteld door de operatoren van de sector. Eens dit omvangrijke project achter de rug, concentreerde BRUGEL zich in 2022 op de constructie van modellen voor kostenrapportering, op de analyse van het waterbeheerplan en op de factureringsproblemen en de uitzonderlijke aanvraag tot tariefverhoging van VIVAQUA.

Waterbeheerplan

Volgens de Kaderordonnantie Water van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest moet het Waterbeheerplan (WBP) de uitdagingen op het vlak van het waterbeheer in het Brussels gewest op geïntegreerde en globale wijze organiseren. Dit plan beoogt voornamelijk de drukbronnen op de Brusselse wateren te beperken om de ecologische toestand ervan te verbeteren. Het plan bevat echter ook doelstellingen zoals het bevorderen van de terugwinning van de kosten van waterdiensten en bevat een lijst van door de watersector uit te voeren acties. Daarom heeft de Brusselse regering BRUGEL om advies gevraagd over het ontwerp van WBP 2022-27.





“Dit plan bepaalt grotendeels de investeringsplannen van de wateroperatoren”, legt Farid Fodil Pacha uit, verantwoordelijke van de Dienst Markt en Netwerken. “Dit document moet echter ook de minimumdoelstellingen voor de kwaliteit van de dienstverlening bevatten waartoe alle spelers in de watersector zich verbinden. Wij zijn van mening dat het begrip dienstverlening verschillende aspecten moet omvatten, waaronder de distributie van water, om rekening te houden met de frequentie van onderbrekingen en het drukniveau aan de kraan, de follow-up van klachten, de reactiviteit van het VIVAQUA-callcenter, enz. We doen dit al op deze manier

voor de energiesector. In het BHG bepaalt de ordonnantie het minimumkwaliteitsniveau voor de distributie van gas en elektriciteit. Door ontwikkelingsplannen en reporting over de kwaliteit van de diensten kunnen wij ervoor zorgen dat deze kwaliteit behouden blijft of zelfs verbeterd wordt. Rekening houdend met de expertise van BRUGEL in het toezicht op de kwaliteit van de dienstverlening voor elektriciteit en gas, zou BRUGEL de bevoegdheden moeten krijgen om de kwaliteit van de dienstverlening van de wateroperatoren te controleren”, besluit hij.



Voor BRUGEL moet het waterbeheerplan ook de minimumdoelstellingen voor de kwaliteit van de dienstverlening bevatten waartoe alle spelers in de watersector zich verbinden.

Farid Fodil Pacha
Verantwoordelijke van de Dienst Markt en Netwerken

Integratie van milieu- en hulpbronkosten in de prijsstelling

Om te voldoen aan de richtsnoeren van de Kaderordonnantie Water is BRUGEL begonnen met het onderzoek naar de integratie van de milieu- en hulpbronkosten (MHK) in de waterprijsstelling in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vanaf 2021. Deze totaal nieuwe denkoefening beantwoordt aan de doelstellingen van transparantie, eerlijke en stimulerende toewijzing van kosten tussen operatoren en gebruikers, en van vaststelling van een absoluut prijssignaal. *“De doelstellingen van deze studie zijn velerlei”,* legt Jérémie Van Den Abeele uit, die verantwoordelijk is voor de tariefaspecten. *“In de eerste plaats hebben we getracht de begrippen “kosten voor het milieu” en “waterhulpbron” te definiëren, met de bijbehorende implicaties voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Op basis van deze observaties hebben wij een aantal op buitenlandse praktijken gebaseerde ideeën en aanbevelingen voor actie voor de actoren op het gebied van water naar voren gebracht. Deze denkoefening moet het mogelijk maken bij de toekomstige prijsstelling beter rekening te houden met deze specifieke kosten.”*



Nieuwe watertarieven voor de periode 2023-2026

Eind december 2022 diende VIVAQUA bij BRUGEL een verzoek in om de waterprijs te verhogen. Het verzoek van VIVAQUA was ingegeven door de onvoorziene stijging van zijn kosten als gevolg van de huidige inflatie (+ 9,7% in 2022; +/- 6% in 2023). Als gevolg van die factoren, en in mindere mate van de facturatieproblemen waarmee VIVAQUA momenteel te kampen heeft, voldeed de operator niet langer aan de contractuele financiële ratio's die de Europese Investeringsbank (EIB) oplegt.

"De watertarieven voor 2023 zullen daarom met 14,5% stijgen. De stijging zal vervolgens 4,1% bedragen in 2024 en 2% in zowel 2025 als 2026", preciseert Jérémie Van Den Abeele. BRUGEL vestigt echter de aandacht op het feit dat deze tariefverhoging niet alle risico's voor VIVAQUA wegneemt dat ze niet in staat zou zijn om de financiële ratio's tijdens de rest van de tariefperiode te halen. *"Als deze situatie zou worden bevestigd, zou de EIB het Brussels Hoofdstedelijk Gewest kunnen vragen om een deel van de door VIVAQUA aangegane leningen vervroegd terug te betalen",* voegt hij eraan toe.

Investeringsbehoeften en financiële kwetsbaarheid

De regulator wilde de Brusselse regering dan ook waarschuwen voor de kwetsbare solvabiliteit van de Brusselse wateroperator wegens zijn precare balansstructuur. *"Het is noodzakelijk om dringend na te denken over de financiering en de kostenstructuur van VIVAQUA, en meer in het algemeen over de organisatie van de Brusselse watersector",* zo benadrukt Jérémie Van Den Abeele. BRUGEL heeft eveneens een aanzienlijke daling vastgesteld van de investeringen die VIVAQUA voor 2023 heeft voorzien. Die onderinvesteringen mogen slechts tijdelijk zijn.

"Mochten ze structureel worden, hebben wij een mechanisme voorzien waarmee een deel van de tariefverhoging kan worden gerecupereerd om ze in te zetten voor toekomstige investeringen. Zo herbevestigen wij het belang dat we hechten aan de uitvoering van de investeringen die nodig zijn voor een veilig en kwalitatief hoogstaand net", zo besluit Jérémie Van Den Abeele.

Het is noodzakelijk om dringend na te denken over de financiering en de kostenstructuur van VIVAQUA, en meer in het algemeen over de organisatie van de Brusselse watersector.



Jérémie Van Den Abeele
Verantwoordelijke tariefaspecten

Vivaqua's factureringssysteem op halve kracht

In juni 2022 is VIVAQUA gestopt met het versturen van facturen aan zijn klanten. De oorzaak: storingen bij de uitgifte van voorschot- en regularisatiefacturen. *"Het factureringprobleem hield verband met bugs in de werking van het nieuwe klantenbeheersysteem van de operator. Door de facturering op te schorten, wilde VIVAQUA voorkomen dat er onjuiste facturen zouden worden verstuurd",* legt Karine Sargsyan uit, verantwoordelijke van de Juridische en Geschillendienst. *"Toen VIVAQUA de verzending van de facturen hervatte, bleken sommige ervan weer fout te zijn",* aldus nog Karine Sargsyan. *"De facturering werd opnieuw gedurende enkele maanden stopgezet, wat de situatie van de operator verzwakte.*

Er zij op gewezen dat dit geen invloed heeft op de nauwkeurige facturering van het geregistreerde verbruik. *"Gezien de factureringproblemen kunnen sommige gebruikers meerdere facturen tegelijk ontvangen, dus het is belangrijk te benadrukken dat gebruikers die betalingsproblemen ondervinden, bij VIVAQUA een betalingsplan kunnen aanvragen om de betalingen over meerdere maanden te spreiden",* voegt Karine Sargsyan eraan toe. *"We raden gebruikers ook aan hun facturen zorgvuldig te controleren."*

5

ENERGIE- EN WATERARMOEDE

Om ervoor te zorgen dat iedereen toegang heeft tot de water- en energiemarkt, stelt BRUGEL de consument centraal. Er wordt ook speciale aandacht besteed aan de meest kwetsbare klanten, zowel particulieren als kleine bedrijven. Naast de operationele taken, zoals het toekennen van het statuut van beschermde klant, blijft BRUGEL in overleg met de verschillende belanghebbenden mee nadenken over beschermingsmechanismen voor deze kwetsbare gezinnen. Door de gedetailleerde analyses die hij ter beschikking stelt van iedereen, werkt de Brusselse regulator mee aan de uitdaging om de toegang tot water en energie voor alle Brusselaars te garanderen.



Kwetsbare middenstand en kmo

Het jaar 2022 werd gekenmerkt door de grillen van een¹ bijzonder zware energiecrisis en zag de gas- en elektriciteitsprijzen in België en meer in het algemeen in Europa sterk stijgen. Deze zeer grote marktvolatiliteit heeft diverse regeringen en de Europese Commissie er zelfs toe aangezet verschillende maatregelen te nemen om de consument te ondersteunen.

“Door de rekenmodellen die zijn ingevoerd om de meest kwetsbare consumenten te beschermen, is de prijs van het sociale tarief relatief stabiel gebleven voor gas en licht gestegen voor elektriciteit”, verklaart Carine Stassen, verantwoordelijke van de Dienst Socio-economische Zaken. “De middenstand en de kmo’s werden daarentegen zwaar getroffen door deze stijgingen. Deze crisis heeft de kwetsbaarheid van de kmo’s en de zelfstandigen

en de beperkingen van het reguleringskader voor hen aan het licht gebracht. Wat de beschermde klanten betreft, hebben wij een opmerkelijke evolutie vastgesteld. In een paar maanden tijd is het profiel van de klant die in aanmerking komt voor een beschermd statuut veranderd in dat van een gepensioneerde of een alleenstaande die werkt, met schulden van meer dan 800 euro en geen geschiedenis van betalingsachterstanden.”

Versterking van het statuut van beschermde klant

Naar aanleiding van de plots gestegen energieprijzen heeft de Brusselse Hoofdstedelijke Regering beslist om de Brusselse consumenten te steunen en de gewestelijke bescherming voor een groter aantal personen te activeren door onder andere de inkomensdrempels voor het statuut van beschermde klant te verhogen.

¹ Dit als gevolg van het economisch herstel na de coronacrisis en de geopolitieke impact van de oorlog in Oekraïne.



Dankzij deze door BRUGEL voorgestelde en door de regering gesteunde verhoging kan zeker 80% van de Brusselse gezinnen in aanmerking komen voor het statuut.

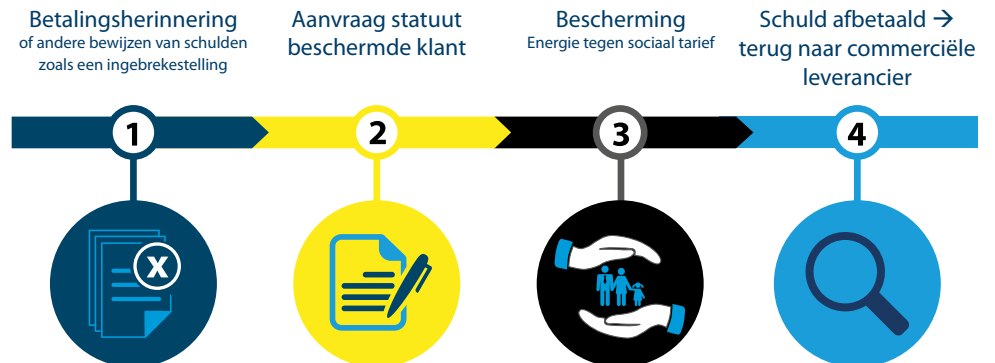
Carine Stassen
Verantwoordelijke van de Dienst Socio-economische Zaken

“Dankzij deze door BRUGEL voorgestelde en door de regering gesteunde verhoging kan zeker 80% van de Brusselse gezinnen in aanmerking komen voor het statuut. We hebben zelfs een zeer sterke stijging gezien van het aantal dossieraanvragen in het laatste kwartaal van 2022”, zegt Carine Stassen. “Ook de criteria om voor het statuut in aanmerking te komen, zijn gewijzigd om de toegang ertoe te verbeteren. Vanaf 1 januari 2023 hoeven aanvragers niet langer een ingebrekestelling van hun energieleverancier te hebben ontvangen om in aanmerking te komen. In feite vallen zij al onder de nieuwe voorwaarden zodra zij een eerste betalingsherinnering ontvangen. Aangezien één op twee huishoudens in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in de loop van het jaar minstens één herinnering ontvangt, wordt verwacht dat het aantal potentiële begunstigden zal toenemen.”

Ter herinnering: dankzij dit statuut kunnen mensen profiteren van het sociaal tarief en dus het bedrag van hun facturen verlagen. Het doel is de schuld aan de commerciële leverancier te kunnen betalen op basis van een onderhandeld betalingsplan. Om voor het statuut in aanmerking te komen, moet men aan vier voorwaarden voldoen: men moet inwoner zijn van Brussel, men moet een schuld hebben bij de huidige energieleverancier, men

Statistiek “Beschermden klanten”

In 2022 heeft BRUGEL zijn inspanningen om zijn gegevens toegankelijk te maken, voortgezet door een dashboard “Beschermden klanten” voor te stellen voor de periode tussen 2016 en 2023. Dit compacte en leesbare document bevat verschillende cijfers met betrekking tot de door BRUGEL behandelde aanvragen voor het statuut van beschermden klant. Dankzij het volledig gedigitaliseerde formaat kan de gebruiker in enkele pagina’s de meest relevante informatie over het statuut bekijken: voorwaarden om in aanmerking te komen, aantal behandelde gevallen, verdeling van de gevallen naar inkomenscategorie, gemiddelde schuld, enz.



moet een betalingsherinnering hebben ontvangen van de elektriciteits- en/of gasleverancier (of een ander bewijs van schuld zoals een ingebrekestelling), en het inkomen mag een bepaalde grens niet overschrijden.

Strijd tegen de waterarmoede

“In zijn resolutie van 2019 betreffende de toegang tot drinkwater voor iedere Brusselaar en de strijd tegen de waterarmoede in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft het Brussels parlement aan de regering gevraagd om een werkgroep op te richten, bestaande uit VIVAQUA en de verschillende actoren op het vlak van de strijd tegen armoede en schuldenlast, onder wie ook BRUGEL. Het doel van deze groep was na te denken over gerichte sociale maatregelen om te proberen de waterarmoede te verhelpen”, zegt Carine Stassen.

Sociale maatregelen

in 2022 publiceerde BRUGEL een advies over het ontwerpbesluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering tot uitvoering van bepaalde sociale maatregelen inzake water. In dit document juicht BRUGEL de vooruitgang toe die op dit gebied is geboekt, met name de toekenning van een sociale tegemoetkoming voor de begunstigen van het RVT en de activering van nieuwe gecoördineerde steun tussen het OCMW en VIVAQUA.

Gebruiksvoorbehoud

“BRUGEL heeft evenwel, tijdens de duur van het proces, verschillende punten onder de aandacht gebracht waarmee

slechts gedeeltelijk rekening werd gehouden”, zo legt Carine Stassen uit. Zo wees de Brusselse regulator op het ontbreken van een kostenraming om een algemene analyse van de maatregel mogelijk te maken, maar ook op de aanzienlijke risico's van niet-gebruik van het recht voor begunstigen met een collectieve meter en het niet in aanmerking komen van huurders van sociale woningen. *“Wat de beslissing van niet-afsluiting betreft, betreuren wij met name het ontbreken van een alternatieve procedure voor de bestaande gerechtelijke invorderingsprocedure en het gebrek aan middelen voor de financiering van schulden. In het kader van deze maatregel had BRUGEL graag een financiële analyse gehad van de impact van de maatregel op korte en middellange termijn.”*

Aanvullende fondsen

Wat de aan de OCMW's toegekende extra middelen betreft, plaatst BRUGEL eveneens vraagtekens bij het ontbreken van verplichtingen voor de OCMW's op het gebied van de reporting en, meer in het algemeen, bij het ontbreken van de vermelding van de onafhankelijke instantie die toezicht houdt op het gebruik van deze middelen.

Sociale vooruitgang op het gebied van water

De meeste Brusselse gezinnen zagen hun waterfactuur in 2022 stijgen. Voor een huishouden van twee personen steeg de jaarlijkse factuur met 15 %, wat neerkomt op een verhoging van net geen € 40. Om de gevolgen voor een bepaalde categorie gebruikers te verzachten, ging deze tariefverhoging gepaard met een reeks sociale en beschermingsmaatregelen. In 2022 konden de meest precare

huishoudens dus genieten van sociale bijstand gefinancierd door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Een kwart van de Brusselse bevolking werd positief beïnvloed door deze maatregel. De betrokken huishoudens hebben hun waterrekening zien dalen. *“Deze tegemoetkoming is bedoeld voor huishoudens die in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wonen en waarvan ten minste één lid het RVT-statuuut heeft”,* legt Carine Stassen uit.

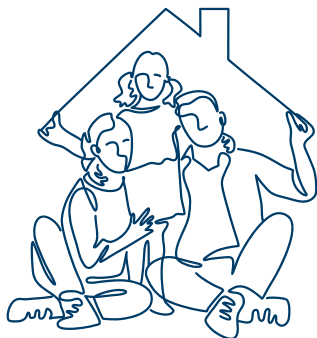
“De in 2022 ingevoerde sociale tegemoetkoming heeft over het algemeen gewerkt”, zo preciseert Carine Stassen. *“Bijna 60% van de in aanmerking komende huishoudens kon profiteren van*

het sociale tarief. Doordat VIVAQUA echter maandenlang niet heeft gefactureerd (zie ook blz. 35), kon geen reporting worden uitgebracht. BRUGEL kon dus niet meten of deze sociale tegemoetkoming haar rol bij de meest kwetsbare bevolking heeft vervuld.”



6 CONSUMENTEN-RECHT

Door de energiecrisis, de digitalisering van processen en de technische ontwikkelingen die verband houden met de energietransitie wordt de Brusselse energiemarkt steeds complexer. In deze context biedt BRUGEL regelmatig raad en advies aan de regering om consumenten centraal te stellen bij de reglementaire maatregelen waartoe de overheid beslist.



“Op het vlak van technische reglementen is de dubbele doelstelling van de Brusselse regulator om de energietransitie te bevorderen en tegelijk een nieuw evenwicht ten gunste van de consumenten tot stand te brengen”, legt Karine Sargsyan, verantwoordelijke van de Juridische Dienst en de Dienst Geschillen uit. “Om het evenwicht op de energiemarkt te bewaren, moeten de klanten uiteraard hun verplichtingen nakomen. Maar de rol van de regulator is ook om ervoor te zorgen dat de sectoroperatoren zich aan hun eigen regels houden. En het is precies deze arbitrage die wij nastreven in alle benaderingen die wij initiëren.”





Op het vlak van technische reglementen is de dubbele doelstelling van de Brusselse regulator om de energietransitie te bevorderen en tegelijk een nieuw evenwicht ten gunste van de consumenten tot stand te brengen.

Karine Sargsyan
Verantwoordelijke van de
Juridische en Geschillendienst

Voor de watersector is de taak van de regulator aanzienlijk anders. BRUGEL heeft beperkte bevoegdheden (alleen tariefbevoegdheid) op een monopolie markt. *“In overeenstemming met de acties en projecten die we vorig jaar hebben opgestart, heeft BRUGEL er opnieuw voor gezorgd dat de sectoroperatoren een klantgerichte aanpak kunnen hanteren. Dit voorrecht blijft een van de grootste uitdagingen voor de sector,”* voegt ze er nog aan toe.

Gids voor de interpretatie van openbaredienstverplichtingen

Als regulerende overheid op het gebied van elektriciteit en gas beschikt BRUGEL over specifieke bevoegdheden om de algemene voorwaarden te controleren die door de leveranciers in hun energieleveringscontracten worden toegepast. In het kader van deze bevoegdheid heeft BRUGEL het initiatief genomen om - in 2021 - een gids voor de interpretatie van de openbaredienstverplichtingen van de leveranciers op te stellen. *“Dit document, dat in 2022 zal worden bijgewerkt om alle nieuwe bepalingen inzake consumentenbescherming op te nemen, zal de op de markt aanwezige leveranciers in staat stellen de draagwijdte van hun algemene voorwaarden te controleren,”* legt Karine Sargsyan uit.



Wijzigingen van de algemene voorwaarden

Zoals voorzien in de ordonnantie, vraagt BRUGEL aan de leveranciers om haar systematisch op de hoogte te brengen van elke wijziging die zij wensen aan te brengen aan hun algemene voorwaarden of die voortvloeit uit nieuwe wettelijke bepalingen. *“Deze procedure heeft een onmiskenbaar voordeel,”* zo stelt Karine Sargsyan vast.

“Hiermee kunnen we een systematische controle uitvoeren op de conformiteit van de algemene voorwaarden van de leveranciers. In 2022 hebben onze teams de algemene voorwaarden van alle leveranciers geanalyseerd en goedgekeurd.”

Noodlevering: betere bescherming van de afnemers

Wat de regeling inzake noodlevering betreft, heeft BRUGEL aan de Brusselse regering een aantal voorstellen gedaan om de bescherming van de rechten van de afnemers van de in gebreke blijvende leverancier te verbeteren. Dit advies bepaalt met name dat, wanneer een leverancier in gebreke blijft, de contracten met zijn afnemers vervallen. Zij lopen dus het risico dat gas en elektriciteit vroegtijdig worden afgesloten. Om dergelijke leveringsonderbrekingen te vermijden, adviseert BRUGEL om in het wettelijk kader te specificeren dat de klantenoverdracht wordt geregeld. In dezelfde geest is BRUGEL van mening dat het recht om van leverancier te veranderen voor alle afnemers van de in gebreke blijvende leverancier onvoorwaardelijk moet worden behouden. Met andere woorden, zij moeten te allen tijde uit de noodleveringsregeling kunnen stappen.

Standaardlevering

De huidige Brusselse noodleveranciersregeling bepaalt dat de tariefvoorwaarden voor de noodlevering dezelfde zijn als die van de standaardlevering. Volgens de Brusselse regulator heeft deze aanpak verschillende tekortkomingen. In de praktijk bestaat het standaardtarief niet voor zakelijke klanten en heeft het niet noodzakelijk betrekking op producten die voordelig zijn voor de huishoudelijke klant. Daarom lijkt de toepassing van het standaardtarief niet opportuun.

Wat het door BRUGEL voorgestelde nieuwe stelsel voor noodleveringen betreft, zal een onderscheid moeten

worden gemaakt tussen de tariefvoorwaarden wanneer de noodleverancier de distributienetbeheerder (DNB) of een commerciële leverancier is. *“De tarieven voor de levering van energie door de distributienetbeheerder worden vastgesteld door de federale overheid. Er zijn twee tarieven: het sociale tarief en het maximumtarief. Wanneer afnemers door de distributienetbeheerder worden bevoorrad, moet het maximumtarief worden toegepast. Als deze taak daarentegen wordt gedelegeerd aan een commerciële leverancier, moeten de financiële voorwaarden door BRUGEL worden goedgekeurd in het kader van de delegatieprocedure”*, legt Karine Sargsyan, verantwoordelijke van de Juridische en Geschillendienst uit.

Terugbetaalbare voorschotten

Wat de voorschotten betreft, blijkt uit eerdere gevallen van in gebreke blijvende leveranciers, dat een leverancier wiens toegangscontract wordt beëindigd, in sommige gevallen als onderneming blijft voortbestaan. Voor BRUGEL zouden deze bedrijven verplicht moeten worden om de klanten het te veel betaalde voorschot terug te betalen.

Prijsvergelijkers

Wegens de grote variabiliteit van de energieprijzen en de verschillende indexeringsparameters die door de energieleveranciers worden gebruikt, zijn de vier regulatoren zich bewust geworden van de noodzaak om de berekeningsmethode van hun prijsvergelijkers te herzien. Op basis van een model waarbij het vaste contract overheerste met veel kleinere prijschommelingen, zouden de in de simulatie geraamde bedragen sterk kunnen afwijken van de bedragen die de consument daadwerkelijk in rekening werden gebracht. *“In deze crisisperiode was het belangrijk om de consument een instrument aan te bieden dat de meest betrouwbare rangschikking van de aanbiedingen van*

de leveranciers geeft, maar ook en vooral ramingen die de verwachte jaarlijkse kosten van elk product op de markt zo nauwkeurig mogelijk weergeven”, legt Carine Stassen uit, verantwoordelijke van de Dienst Socio-economische Zaken.

Een gemeenschappelijke methodologie voor de vier regulatoren

Daarom hebben de VREG, de CWaPE, BRUGEL en de CREG eind 2022 besloten om een uniforme methode te gebruiken voor de berekening van de geraamde jaarlijkse kosten van de contracten met variabele prijzen voor elektriciteit en aardgas. *“We zijn overeengekomen om de methode te gebruiken die de VREG sinds mei 2022 toepast. Deze methode houdt rekening met de verwachte energieprijzen voor de komende 12 maanden, gebaseerd op beschikbare koersen op energiebeurzen voor toekomstige leveringen,”* aldus Carine Stassen.

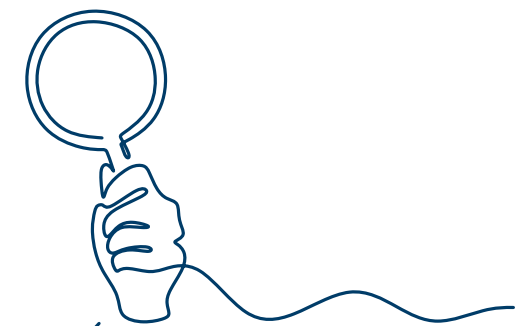
Prijsmonitoring

Door de context van stijgende marktprijzen voor energie eind 2021 en de geopolitieke omstandigheden sinds februari 2022 zijn de gas- en elektriciteitsprijzen gestegen tot extreem hoge niveaus, zowel op de groothandels- als op de kleinhandelsmarkt. Om de impact van deze stijgingen op de klanten en de markt te beoordelen, zijn de drie gewestelijke regulatoren (BRUGEL, CWaPE en VREG) met alle leveranciers en de FEBEG (federatie van leveranciers) overeengekomen dat de verzoeken en definities voor deze monitoring gemeenschappelijk zouden zijn voor de drie gewesten. *“De methode bestond erin de impact van de crisis op bepaalde sociale indicatoren te monitoren: het bedrag van de schulden per maand, het aantal afbetalingsplannen, het aantal contracten, enz., alsook de verhoudingen tussen contracten met een vaste prijs en contracten met een variabele prijs”*, legt

Carine Stassen uit, verantwoordelijke van de Dienst Socio-economische zaken.

Innovatieve methodologie

Via deze reporting konden verschillende strategische gegevens worden verzameld en geanalyseerd. Dankzij deze informatie konden de wetgevers passende maatregelen nemen om de gevolgen van de crisis te verzachten. Uit deze monitoring is bijvoorbeeld gebleken dat de bedragen van de afbetalingsplannen voor huishoudens die het sociale tarief (ST) ontvangen, ondanks de crisis stabiel zijn gebleven. *“ST-huishoudens die hun maandelijkse facturen op tijd betaalden, voelden geen stress wanneer hun jaarlijkse factuur kwam”*, bevestigt Carine Stassen. Uit de studie bleek ook dat de energiefacturen van ST-huishoudens aanzienlijk lager waren dan die van huishoudens met een variabele prijs. Anderzijds werd maand na maand een verslechtering van de betalingsvoorwaarden voor kleine beroepsbeoefenaren vastgesteld.



Dankzij onze reporting hebben we een aantal strategische gegevens kunnen verzamelen en analyseren die de wetgevers in staat hebben gesteld passende maatregelen te nemen om de gevolgen van de crisis te verzachten.



Carine Stassen
Verantwoordelijke van de Dienst
Socio-economische Zaken

Brusselse werkgroep

In het kielzog van deze vergaderingen coördineerde BRUGEL vanaf 22 juni in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een eerste werkvergadering met leveranciers, sociale actoren en het kabinet van minister Maron. *“Tijdens die bijeenkomst hadden de leveranciers de gelegenheid om de analyses te verduidelijken aan de hand van kwalitatieve elementen: gedrag van de klanten na de prijsstijgingen, structuren die werden opgezet om daarop te reageren, enz.”*, aldus nog Carine Stassen. *“De sociale actoren hebben melding kunnen maken van elementen van onbegrip en stress bij de gezinnen na de prijsstijgingen.”*

BRUGEL was bijzonder actief in de besprekingen en op haar initiatief werden verschillende maatregelen aangenomen, zoals de versterking van de maatregelen van de sociale actoren, de invoering van dotaties voor kmo's en de versterking van het statuut van beschermde klant (zie ook pagina 36).

Klachten en geschillen

De Geschillendienst van BRUGEL is een buitengerechtelijk orgaan dat vooral geschillen beslecht tussen Brusselse consumenten en energieleveranciers, de distributienetbeheerder Sibelga en de wateroperatoren. *“Deze klachten worden aangepakt om de behandeling van geschillen op een transparante en gratis manier te versnellen”*, legt Karine Sargsyan uit, verantwoordelijke van de Geschillendienst. *“Onze dienst onderzoekt alle klachten, in volledige onafhankelijkheid en onpartijdigheid ten opzichte van de betrokken actoren en de indiener van de klacht. Bij de uitoefening van onze bevoegdheden ontvangen wij geen instructies of bevelen van enige autoriteit en al onze beslissingen zijn bindend voor de betrokken partijen.”* In 2022 hadden de geschillen voornamelijk betrekking op klachten in verband met betwist verbruik, moeilijkheden bij het verkrijgen van administratieve documenten en bepaalde praktijken van leveranciers. Een aantal meer specifieke disfuncties trok ook de aandacht van de dienst.

Geschillen als gevolg van de slechte werking van MIG6

De gebrekkige implementatie van het nieuwe gecentraliseerde gegevensplatform (zie ook blz. 28) heeft de werking van de energiemarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest verstoord. Ter herinnering: dit door ATRIAS ontwikkelde platform staat in voor het beheer van de gegevensoverdracht tussen distributienetbeheerders en leveranciers. *“De IT-problemen bij de lancering van MIG6 hadden directe gevolgen voor honderden Brusselse consumenten”*, aldus Karine Sargsyan. *“Sommigen hebben geen nieuwe contracten kunnen krijgen omdat het maanden duurde voordat hun aanvraag succesvol was. Anderen hebben moeilijkheden ondervonden bij het verhuizen of het verkrijgen van eindfacturen.”*

Als gevolg van deze disfuncties raakten de callcenters van de leveranciers overbelast en snel onbereikbaar. Om te kunnen antwoorden op de grote ontreddering bij de consumenten, moest de Geschillendienst van BRUGEL noodmaatregelen beheren die het gevolg waren van ongerechtvaardigde stroomafsluitingen. Gezien de omvang van de situatie realiseerde deze dienst ook een grote voorlichtingscampagne naar het publiek toe.

Vergoeding voor leveringsonderbreking

De Geschillendienst van BRUGEL heeft zijn arbitrageopdracht met betrekking tot de toepassing van de geldende regels voortgezet en zich in 2022 meer bepaald toegespitst op het vergoedingssysteem in geval van stroomonderbreking.

In zijn verslag van 2021 over de kwaliteit van de dienstverlening en niet-discriminerende praktijken ten aanzien van leveranciers had de distributienetbeheerder de kwestie van de aanvragen tot schadevergoeding voor leveringsonderbrekingen van meer dan 6 uur behandeld. BRUGEL deed vervolgens aanbevelingen aan de DNB om zich proactiever op te stellen tegenover de consumenten. *“In 2022 waren we blij te zien dat Sibelga rekening had gehouden met onze eerdere opmerkingen en veel proactiever was bij de behandeling van schadevergoedingsaanvragen na stroomuitval. De distributienetbeheerder had met name de communicatie in de door deze onderbrekingen getroffen zones versterkt. Daardoor werden in 2022 meer aanvragen voor een schadevergoeding geregistreerd”*, verklaart Farid Fodil Pacha, verantwoordelijke van de Dienst Markt en Netwerken.



Wij zijn ervan overtuigd dat automatische schadevergoeding door de DNB noodzakelijk is om niet-gebruik van het recht te voorkomen.

Karine Sargsyan
Verantwoordelijke van de Juridische en Geschillendienst

BRUGEL bestudeert ook de mogelijkheid om het vergoedingsproces te automatiseren. Dankzij een dergelijke procedure kunnen alle rechthebbenden van deze vergoeding profiteren, ook zonder dat zij een aanvraag hoeven in te dienen, zoals nu het geval is. *“Wij zijn ervan overtuigd dat automatische schadevergoeding door de DNB noodzakelijk is om niet-gebruik van het recht te voorkomen. In het huidige systeem zien we dat het aantal aanvragen tot schadevergoeding toeneemt, maar abnormaal laag blijft in vergelijking met de mensen die elk jaar daadwerkelijk door deze onderbrekingen worden getroffen,”* voegt Karine Sargsyan toe.

Zoals in het jaarverslag 2021 de tabel van de behandelde klachten toevoegen en de cijfers voor 2022 toevoegen. Het cijfer 97 moet worden toegevoegd aan de regel Geschillendienst van BRUGEL en 0 aan de andere regels:

Verdeling van de behandelde en afgesloten klachten volgens het soort procedure

