

An aerial photograph of Brussels, Belgium, showing a dense urban landscape with numerous residential buildings, some with red-tiled roofs, and several taller apartment blocks. The sky is clear and blue. Overlaid on the center of the image is a large, stylized circular graphic composed of several concentric rings in shades of yellow, light blue, and dark blue. Inside this graphic, the title is written in bold, blue, uppercase letters on a yellow background.

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



In 2021 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 **Nieuwe tarieven en nieuwe bescherming voor de watersector**
- 5 **Energie- en waterarmoede**
- 6 **Rechten van de consument**



1

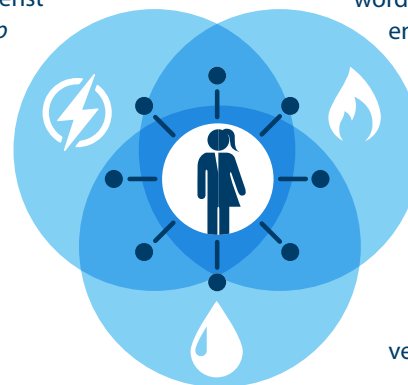
ENERGIE- TRANSITIE

Om een koolstofvrije toekomst tot stand te brengen, heeft de Brusselse Hoofdstedelijke Regering ervoor gekozen om haar energie- en klimaatplan 2030 rond twee krachtlijnen te structureren: energiebesparingen bevorderen waar mogelijk en de meest efficiënte en minst vervuilende energieproductieprocessen toepassen. Binnen BRUGEL heeft deze noodzakelijke energietransitie de uitvoering van een transversale strategie in de hand gewerkt die het Gewest antwoorden biedt op de klimaat- en energie-uitdagingen, en die tegelijk beantwoordt aan de legitieme verwachtingen van de Brusselaars. Tijdens het boekjaar 2021 heeft deze strategie de teams van onze verschillende diensten tot actie aangezet.



Een nieuwe “customer friendly” benadering

“In de toekomstige visie op de energiemarkt en in het bijzonder op de energietransitie worden de consumenten ‘consumactoren’”, legt Karine Sargsyan, hoofd van de Juridische dienst en de Geschillendienst bij BRUGEL uit. “Zij worden spilfiguren op deze markt, terwijl zij tot dusver slechts passieve deelnemers waren. Opdat de consumenten deze rol van actieve afnemers op zich kunnen nemen, hebben de overheid en de regulator ook een rol te spelen.”



Informeren en opleiden

De rol van BRUGEL bestaat erin de burgers te informeren en op te leiden. De regulator vervult deze taak met name via de opinies, adviezen en mededelingen die hij regelmatig publiceert. Zij moet er ook voor zorgen dat vertrouwen wordt opgebouwd door middel van de stabiliteit en duidelijkheid van de geldende regels. “De energiemarkt, die in principe al zeer complex is, heeft de neiging nog complexer te worden”, benadrukt zij ook. “En door eenvoudig aan te brengen in de uitvoering van de regels kunnen we de steun van de burgers en hun deelname aan de energietransitie aanmoedigen.”

BRUGEL wil ook een langetermijnvisie op de energietransitie ontwikkelen met de verschillende actoren op de energiemarkt.

Herziening van de steunniveaus

Terwijl 2020 een uitzonderlijk jaar was voor de ontwikkeling van het zonnepotentieel van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (BHG), bleek 2021 minder gunstig te zijn. *“In september 2020 heeft onze dienst aan de regering voorgesteld om het steunniveau voor de fotovoltaïsche sector te verlagen”,* vertelt Régis Lambert, adjunct en voormalig hoofd van de dienst Hernieuwbare Energie. *“Dit voorstel werd goedgekeurd en aangenomen in januari 2021. Tegelijkertijd werd de legitimiteit van het Vlaamse decreet over de terugdraaiende tellers in een arrest van het Grondwettelijk Hof betwist. Dit besluit had indirecte gevolgen voor het BHG, met name vanwege de consumenten, die blij hebben gegeven van een zeker wantrouwen ten aanzien van het systeem.”*

In de nasleep hiervan hebben de gevolgen van de COVID-crisis en de wereldwijde macro-economische context (tekort aan grondstoffen, stijging van de vervoerskosten, enz.) het landschap ook gewijzigd: voor het eerst in de geschiedenis van de fotovoltaïsche energie in Brussel zijn de kosten van de installaties aanzienlijk gestegen. *“Al deze factoren samen verklaren waarom het aantal installaties is gedaald. We zijn daardoor van meer dan 70 geïnstalleerde MW in 2020 naar ongeveer 10 MW gegaan in 2021”,* onderstreept Régis Lambert. *“Nadat onze prognoses al meer dan 10 jaar gebaseerd waren op een gestage daling van de installatiekosten, moesten we ons beleid herzien en het niveau van steun aan de sector heroverwegen.”*

BRUGEL heeft vervolgens een voorstel geformuleerd om de vermenigvuldigingscoëfficiënten te wijzigen. Als gevolg hiervan werd in 2021 een besluit uitgevaardigd waarin een verhoging van de toekenningsgraad voor fotovoltaïsche energie werd bevestigd. Deze nieuwe steunregeling is op 1 januari 2022 in werking getreden en zal de sector naar verwachting een impuls geven.

Ontwikkeling van vermenigvuldigingscoëfficiënten voor BIPV

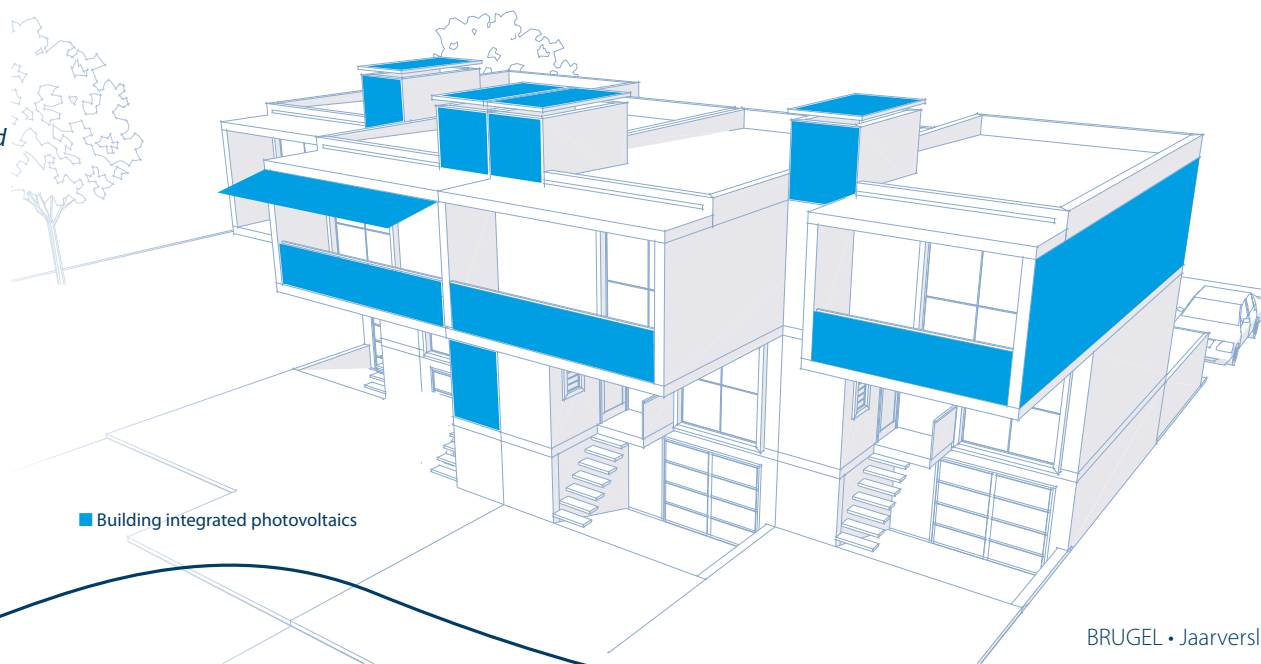
Parallel met het voorstel voor vermenigvuldigingscoëfficiënten voor fotovoltaïsche energie heeft BRUGEL voorgesteld vermenigvuldigingscoëfficiënten te ontwikkelen voor BIPV (building integrated photovoltaics). Het voorstel sluit perfect aan bij de wens van de regering om de steun voor deze nichesector te verfijnen, met name via het mechanisme van de groenestroomcertificaten. Het voorstel, waarover eind 2020 een openbare raadpleging wordt gehouden, is bedoeld als aanvulling op het bestaande wettelijke kader.

“In het BHG zijn gebouwgeïntegreerde fotovoltaïsche installaties een van de belangrijkste niches voor hernieuwbare energie, na conventionele fotovoltaïsche energie”, voegt Régis Lambert eraan toe. *“Op basis van de analyses en de werkzaamheden van een werkgroep onder leiding van BRUGEL, blijkt dat bepaalde categorieën van BIPV aanleiding geven tot extra kosten die de*



In het BHG zijn gebouwgeïntegreerde fotovoltaïsche installaties een van de belangrijkste niches voor hernieuwbare energie. Om de uitrol van deze nieuwe technologie aan te moedigen, heeft BRUGEL voorgesteld om te zorgen voor steun die voldoende stimulerend is.

Régis Lambert
Adjunct en voormalig hoofd van de dienst
Hernieuwbare Energie





ontwikkeling van de markt kunnen afremmen. Om de uitrol van deze nieuwe technologie aan te moedigen, heeft BRUGEL dan ook voorgesteld om te zorgen voor steun die voldoende stimulerend is."

Een enorm te benutten potentieel

Hoewel er in het BHG al enkele voorbeelden van BIPV-projecten bestaan (het gebouw van Leefmilieu Brussel op de site van Tour & Taxis, de gevel van Gare Maritime in Brussel, enz.), gaat het nog steeds om een nichesector. "Door zijn karakter als stadsgewest beschikt het BHG over veel gebouwen waar dit soort installaties zouden kunnen worden ondergebracht", legt hij uit. "Er is dus sprake van een enorm potentieel dat kan worden benut! Vooral omdat het initiatief van het BHG waarschijnlijk uniek is op Europees niveau. Het feit dat er een speciaal systeem bestaat om de markt te ondersteunen zorgt ook voor begeestering bij de actoren van de sector."

Analyse van technisch-economische parameters

Er bestaat nu een duidelijke en solide definitie van in gebouwen geïntegreerde fotonvoltaïsche installaties, en uit de analyse van de technisch-economische parameters van deze sector is ook gebleken dat voor vijf (van de acht) specifieke categorieën een hoger steunniveau vereist is dan het niveau dat momenteel geldt voor conventionele fotonvoltaïsche installaties.

Nieuw evenwicht in het systeem van groenestroomcertificaten

In 2021 heeft BRUGEL ook gewezen op het onevenwicht waarvan sprake was op de markt van de groenestroomcertificaten (GSC), en heeft BRUGEL het initiatief genomen om een analyse van de quota uit te voeren. Deze analyse betrof een kwantitatieve studie waarin het toekomstige evenwicht van het systeem

van groenestroomcertificaten in de periode 2021-2030 werd beoordeeld. Zij was met name gebaseerd op de verschillende voorspellende scenario's met betrekking tot de ontwikkeling van de productie van groene elektriciteit in het BHG. "Bij deze analyse werd rekening gehouden met de ontwikkeling van het steunniveau, de productiekosten en de levering van elektriciteit", licht Régis Lambert toe. "Vervolgens hebben wij beslist om de quota voor de jaren 2022 tot en met 2025 te herzien om een evenwicht tussen vraag en aanbod op de markt van de GSC te handhaven. In de loop van 2022 zal ook een nieuwe analyse worden uitgevoerd om te analyseren welke quota na 2025 moeten worden vastgesteld."

Energiegemeenschappen

"In 2021 heeft BRUGEL verschillende aanvragen voor afwijkingen ontvangen voor projecten van energiegemeenschappen", benadrukt Jérémie Van Den Abeele, die verantwoordelijk is voor tariefaspecten. "Deze afwijkingen zijn tweeledig van aard wat de tarieven betreft: de gratis installatie van slimme meters waarmee de stromen binnen een energiegemeenschap zullen worden gemeten, en de toepassing van een gedifferentieerde tarifiering voor de stromen die lokaal worden verbruikt."

In 2021 heeft BRUGEL daarom een afwijking toegestaan voor:

- Het project **Greenbizz**: een incubator voor zelfstandigen en kmo's waarvan de gebruikers de elektriciteit delen die door een fotonvoltaïsche installatie wordt geproduceerd.
- Het project **Marius Renard** in Anderlecht: een flatgebouw waarin de mede-eigenaars de elektriciteit delen die door warmtekrachtkoppeling wordt opgewekt.
- Het project **Sunsud** in Sint-Gillis: een gebouw voor sociale huisvesting waarvan de bewoners de elektriciteit delen die door een fotonvoltaïsche installatie wordt geproduceerd.



Wat de energietransitie betreft, bestaat de rol van de tariefstructuur erin nieuwe toepassingen te bevorderen.

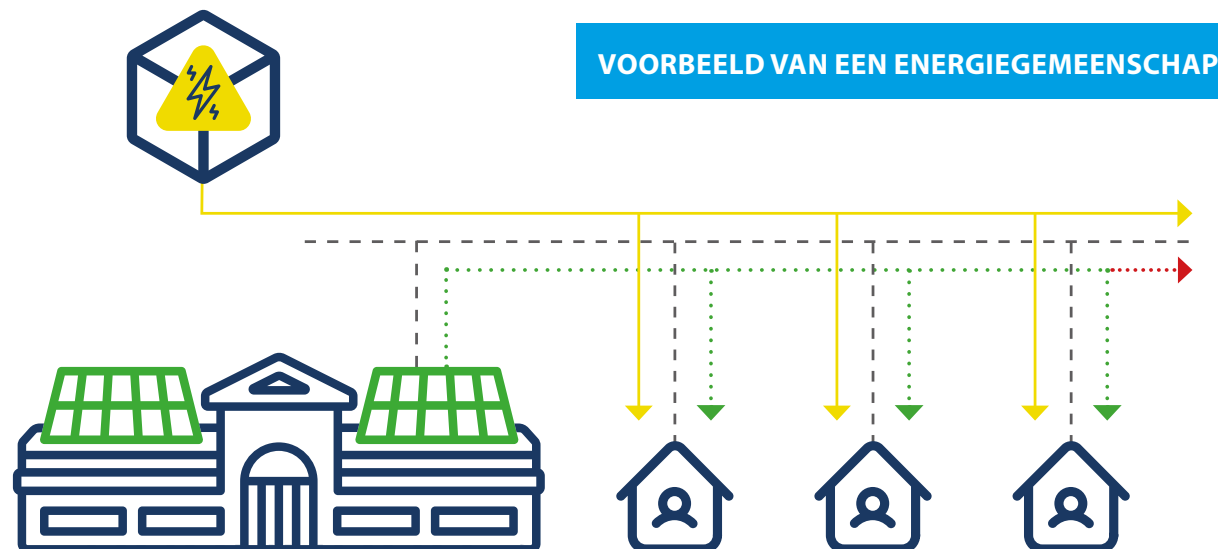
Jérémie Van Den Abeele
Verantwoordelijke tariefaspecten

Totstandbrenging van een duidelijk en stabiel wettelijk kader

Deze verschillende grootschalige proefprojecten tonen aan dat de versnelling van de energietransitie nu gebaseerd moet zijn op de totstandbrenging van een duidelijk en stabiel wettelijk kader. "We staan nog maar aan het begin van het proces, aangezien onze huidige opdracht erin bestaat het kader van de Europese richtlijnen, die zijn omgezet in de nieuwe Brusselse ordonnantie die in 2022 van kracht wordt, operationeel te maken", legt Karine Sargsyan, hoofd van de Juridische Dienst, uit. "Het definiëren van de rechtsbeginselen door middel van afwijkingsprojecten zal de burgers helpen om deze nieuwe concepten te aanvaarden. BRUGEL heeft aan deze projecten gewerkt om hieruit alle reglementaire lessen te trekken waarover de regulator in de toekomst zal moeten beslissen. De oefening die wij in dit verband hebben uitgevoerd, stelt ons ook in staat de DNB te reguleren door de ingevoerde modellen te testen."

Aangezien voor elke levering van elektriciteit in het BHG een vergunning vereist is, is BRUGEL ook nagegaan of het concept van energiegemeenschappen van deze verplichting kon worden vrijgesteld. "Als waarborg van de rechten van de burgers hebben wij ook in dit model om energie te delen aandacht besteed aan de bescherming van de afnemers.

Netwerkcabine



- Aanvullende elektriciteit die op een 'klassieke' manier wordt geleverd
- - - Netwerk
- Lokaal zelfverbruikte elektriciteit
- Collectief overschot

In dit licht hebben wij bijvoorbeeld de modaliteiten voor de terugtrekking van de leden van de gemeenschap die dat wensen bestudeerd”, besluit Karine Sargsyan.

Specifieke tarieven om nieuwe toepassingen te bevorderen

Wat de energietransitie betreft, bestaat de rol van de tariefstructuur erin nieuwe toepassingen te bevorderen. “Hoewel BRUGEL in 2021 enkele afwijkingen heeft toegestaan

voor specifieke projecten, is het nog te vroeg om conclusies te trekken over de rentabiliteit van de energiegemeenschappen en hun impact op het net”, zegt Jérémie Van Den Abeele. In dit verband zullen de diensten van BRUGEL in het kader van de vaststelling van de volgende tariefmethodologie een evaluatie uitvoeren van de kosten en baten met betrekking tot de energiegemeenschappen en het delen van elektriciteit.

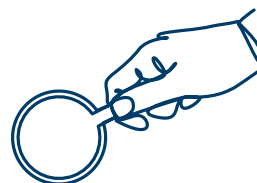
Uitrol van elektrische laadpalen

In 2021 heeft BRUGEL deelgenomen aan een taskforce (met vertegenwoordigers van het bevoegde kabinet, Leefmilieu Brussel, de DNB, enz.) om de gewestelijke strategie voor de uitrol van laadpalen voor elektrische voertuigen uit te voeren.

“De modaliteiten voor deze uitrol zijn vastgelegd in een *regeringsbesluit*”, verduidelijkt Farid Fodil Pacha, hoofd van de dienst Markt en Netten bij BRUGEL. “In het bijzonder worden de modaliteiten gespecificeerd voor de financiering van de nieuwe opdracht van de DNB met betrekking tot de uitrol van openbare laadpalen voor elektrische voertuigen. Sibelga zou in feite een administratieve ondersteunende rol moeten spelen voor de overheden (op gewestelijk en gemeentelijk niveau) door via een aankoopcentrale te zorgen voor de aankoop van elektrische voertuigen en laadpalen, en door aanbestedingen te organiseren om de uitrol van de laadinfrastructuur op de openbare weg in goede banen te leiden.” In dit verband is voor 2022 een proefproject gepland om 500 openbare laadpalen te installeren.

Verduidelijking van de rollen van elke partij

Gelet op de Europese normen heeft BRUGEL om een verduidelijking van de rol van elke partij gevraagd. Europa stelt immers duidelijk dat de DNB's geen laadpalen voor elektrische voertuigen mogen bezitten en beheren. “Wij moeten ervoor zorgen dat in het *regeringsbesluit* deze bevoegdheden niet aan Sibelga worden toegekend”, verklaart Farid Fodil Pacha. “Want hoewel het de autoriteiten kan ondersteunen, mag de Brusselse DNB de openbare laadpalen niet beheren.” In die geest heeft BRUGEL ook



om verduidelijking gevraagd van de rol van Leefmilieu Brussel met betrekking tot de controle van de uitvoering van deze opdracht. "Tot slot hebben wij ook gevraagd naar de financiering van bepaalde opdrachten die aan de DNB zijn toevertrouwd", legt Farid Fodil Pacha uit. "Wij willen immers niet dat de kosten van bepaalde opdrachten op de factuur van de afnemers worden afgewenteld."

Flexibiliteit in het elektrische systeem

Volgens BRUGEL zullen de doelstellingen voor het koolstofvrij maken van de samenleving, de toename van de intermitterende productie en de flexibele belastingen (elektrische voertuigen, warmtepompen, stationaire batterijen, elektrische verwarming, enz.) onvermijdelijk de invoering van mechanismen voor het beheer van de vraag vereisen om het evenwicht tussen de productie en het verbruik te verzekeren. Dit wordt flexibiliteit genoemd. BRUGEL is daarom van mening dat nieuwe diensten moeten worden ontwikkeld, andere dan de aankoop en levering van elektriciteit.

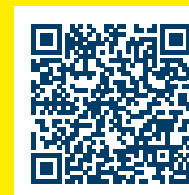
"Om de implementatie van deze flexibiliteitsmarkt te verzekeren, hebben wij onszelf twee vragen gesteld", legt Farid Fodil Pacha uit. "In de eerste plaats hebben wij ons de vraag gesteld

of het huidige netwerk in staat is nieuwe toepassingen op te vangen, met name met het oog op de overschakeling van het verbruik van gas naar elektriciteit. Ten tweede hebben we ons afgevraagd hoe het systeem Brusselse afnemers die op laagspanning zijn aangesloten, in staat kan stellen deel te nemen aan de flexibiliteitsmarkt." Want momenteel kunnen alleen middenspanningsafnemers deelnemen aan en profiteren van de economische mogelijkheden die de flexibiliteitsmarkt biedt. Om een antwoord te kunnen bieden, heeft BRUGEL in 2021 twee studiebureaus ingehuurd. Elke studie werd beschouwd als een ideeënbus waaruit onze teams konden putten om een advies op te stellen. Over dit ontwerpadvies wordt nu een beperkte raadpleging gehouden bij belanghebbenden, met het oog op een openbare raadpleging in 2022."



In 2021 heeft BRUGEL deelgenomen aan een taskforce om de gewestelijke strategie voor de uitrol van laadpalen voor elektrische voertuigen uit te voeren.

Farid Fodil Pacha
Verantwoordelijke voor de technische dienst Markt en Netten



Bekijk het video-interview over de energietransitie



2

WERKING VAN DE ELEKTRICITEITS- EN GASNETTEN



Voor de energiesector (elektriciteit en gas) heeft de dienst Markt en Netten – bijgestaan door de juridische dienst en de dienst Tarieven – in 2021 opnieuw drie krachtlijnen op zich genomen: de technische omkadering van de elektriciteits- en gasnetten, het toezicht op de leveringsmarkt van energie en de implementatie van de flexibiliteitsmarkt. Om het technische beheer van deze netten op te volgen, heeft BRUGEL voor de implementatie van niet-discriminerende, betrouwbare en performante netten gezorgd.

Paradigmaverschuiving

De elektriciteits- en gasnetten zijn de fysieke dragers van de energiemarkt en moeten derhalve worden aangepast en omgevormd om veranderingen en ontwikkelingen op de energiemarkt te begeleiden. In het licht van deze ontwikkelingen staat het gasnet momenteel voor verschillende uitdagingen.

De eerste uitdaging betreft de conversie van arm gas naar rijk gas. De conversie, die in 2020 van start is gegaan, werd in 2021 voortgezet en ligt op schema. *“Wij blijven uiteraard oog hebben voor deze conversie en volgen de verschillende fasen van het project, dat tegen 2022 voltooid zal zijn, op de*

voet”, verklaart Farid Fodil Pacha, verantwoordelijke van de afdeling Markt en Netwerken.

Een andere uitdaging betreft de geleidelijke gasuitstap om tegen 2050 de door Europa geplande koolstofneutrale drempel te bereiken. Hiervoor heeft BRUGEL verschillende scenario's met het oog op een gasuitstap uitgewerkt. Scenario's waar de komende jaren meer aandacht naar zal gaan.

De laatste uitdaging betreft de toekomstige strategie voor de rol die de gasnetten kunnen spelen ten opzichte van de ontwikkeling van waterstof en de injectie en erkenning van biogas.

Lancering van Atrias' MIG6

In nauwe samenwerking met de energieleveranciers heeft Atrias, de dochteronderneming van de Belgische distributienetbeheerders, zich ertoe verbonden een nieuw gecentraliseerd gegevensplatform te ontwikkelen. Tussen 1 november en eind december 2021 is de volledige elektriciteits- en gasector in België overgeschakeld op dit nieuwe instrument.

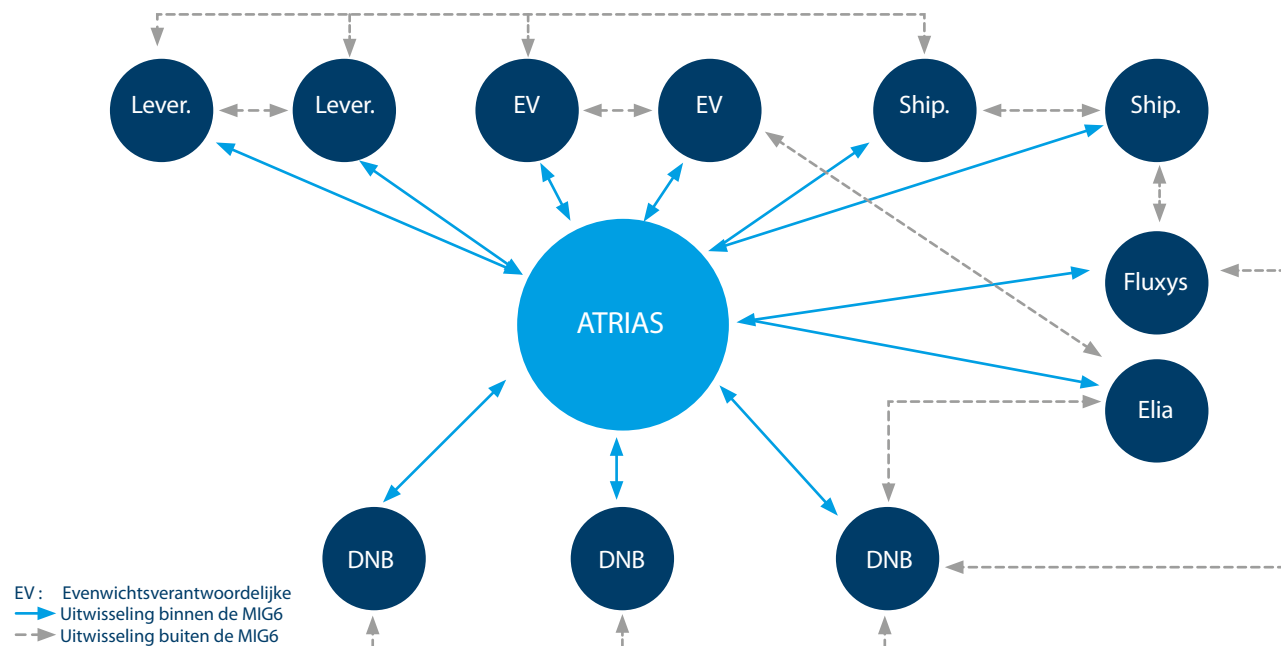
Een pluspunt voor de sector en de consumenten

Dit platform is met name ontworpen om de energietransitie te vergemakkelijken, maar biedt ook veel voordelen voor de consumenten. "Het is de bedoeling dat alle betrokken actoren hetzelfde gecentraliseerde systeem (CMS) en dezelfde communicatiestandaard (MIG6) gebruiken", aldus Farid Fodil Pacha, hoofd van de dienst Markt en Netten. "De uitwisseling van informatie (indexen, factureringsgegevens, enz.) en de marktprocessen (verandering van leverancier, verhuizingen, enz.) worden op die manier sneller, transparanter en nauwkeuriger."



Met de lancering van de MIG6, de uitwisseling van informatie en marktprocessen worden op die manier sneller, transparanter en nauwkeuriger.

Farid Fodil Pacha
Verantwoordelijke voor de technische dienst Markt en Netten



Uitrol van slimme meters

Dit nieuwe platform, dat een veel groter volume aan gegevens kan verwerken, is essentieel voor de verdere uitrol van slimme meters in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (BHG). "Het valt niet te ontkennen dat deze vooruitgang van doorslaggevend belang is voor de verwezenlijking van de energietransitie, en meer concreet voor de totstandbrenging van een energiesysteem waarin hernieuwbare energiebronnen een centrale plaats innemen", voegt hij eraan toe.

Tal van toepassingen

Het online plaatsen van dit instrument heeft ervoor gezorgd dat veel marktgerelateerde toepassingen snel konden worden ontwikkeld. "Dit instrument biedt veel meer flexibiliteit," verduidelijkt Farid Fodil Pacha. "Zo kunnen consumenten bijvoorbeeld profiteren van dynamische energietarieven op kwartuurbasis en kunnen zij maandelijkse afrekeningen ontvangen. Eigenaars van fotovoltaïsche panelen kunnen dan weer kiezen voor afzonderlijke contracten voor hun afname



en injectie. En eigenaars van elektrische voertuigen kunnen via technische oplossingen die door de DNB moeten worden geïmplementeerd, kiezen voor afzonderlijke leveranciers voor de energielevering in hun huis enerzijds en de elektriciteitslevering voor hun auto anderzijds."

Op het moment van dit schrijven zijn zeer weinig storingen op gebruikersniveau gemeld tijdens de overschakeling van de verschillende systemen van de operatoren en netwerkbeheerders naar het centrale systeem.

Investeringsplannen van de DNB en de TNB*

In de loop van het begrotingsjaar 2021 heeft BRUGEL haar adviezen over de ontwerp investeringsplannen (OIP) van Sibelga en ELIA aan de Regering meegedeeld. Net als in de vorige boekjaren heeft BRUGEL een openbare raadpleging over deze OIP gehouden. "Na deze raadpleging hebben wij een aantal opmerkingen geformuleerd die bij de onze aansluiten," legt Farid Fodil Pacha uit. "Wij hebben met name vastgesteld dat Sibelga haar ambities voor de uitrol van slimme meters het BHG naar beneden heeft bijgesteld. Deze stap terug werd blijkbaar ingegeven door de hervorming van de ordonnantie, waarbij het rechtskader voor de uitrol van deze meters wordt gewijzigd. Gezien deze onzekerheid heeft de DNB ervoor gekozen op veilig te spelen. Uit onze lezing van de ontwerpordonnantie bleek echter dat de conjunctuur gunstig was en dat er alle reden was om ambitieus te zijn. Eind 2021 konden we vaststellen dat deze terughoudende aanpak al gedeeltelijk gecorrigeerd was."

Technologische intelligentie

Naast deze terughoudendheid heeft BRUGEL ook vastgesteld dat de investeringsplannen van Sibelga niet beantwoordden aan de vereisten van de energietransitie en de invoering van nieuwe toepassingen (elektrische voertuigen, omschakeling van stookolie/gas naar elektrische verwarming, warmtepompen, enz.). "Om de energietransitie in het BHG te consolideren, is het van essentieel belang

* TNB : transmissienetbeheerder

voldoende ambitieuze investeringsprogramma's te integreren om de ontwikkeling van slimme netwerken te garanderen", benadrukt Farid Fodil Pacha. "Zonder deze 'technologische intelligentie' zal de DNB niet in staat zijn het hoofd te bieden aan de komende veranderingen, met name voor de uitrol van elektrische voertuigen in het BHG. Daarom hebben wij de regering gevraagd om haar goedkeuring van de ontwerp investeringsplannen van Sibelga te laten afhangen van de uitvoering van een stappenplan voor slimme netwerken".

Naleving van de Europese richtlijn

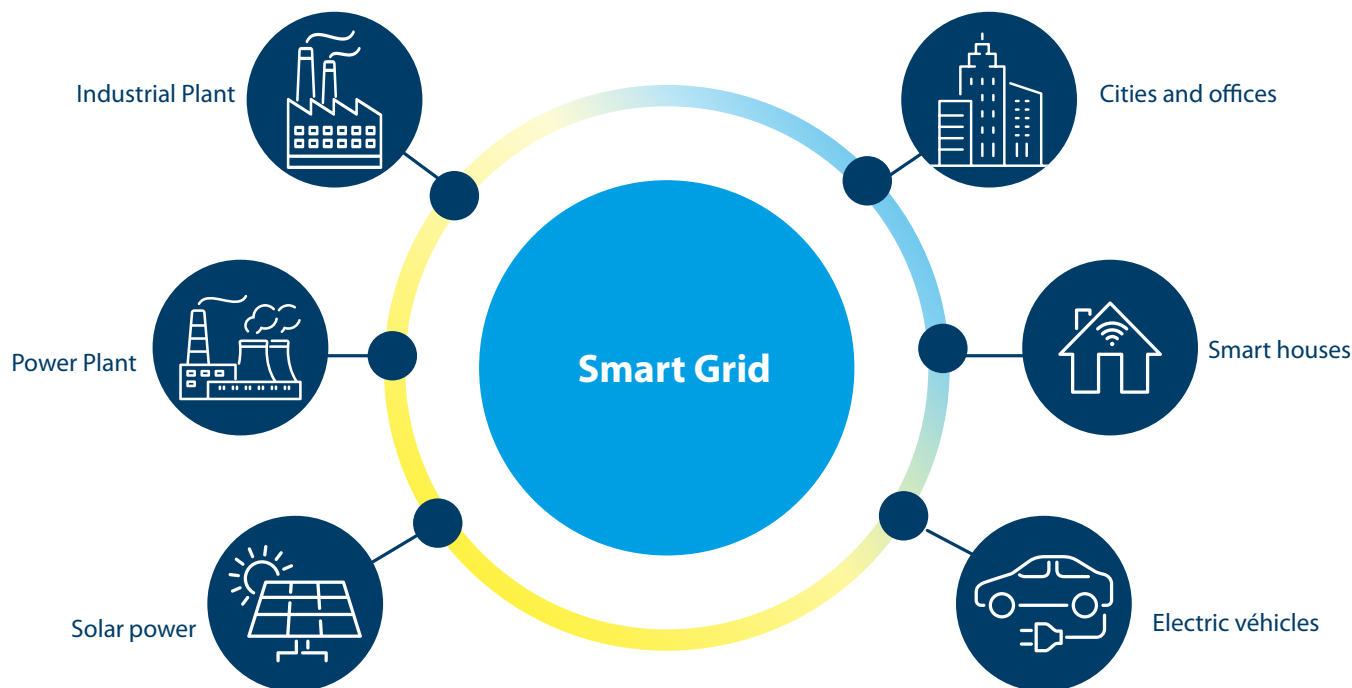
Het derde door BRUGEL genoemde struikelblok betreft de naleving van de Europese richtlijn. "Wij hebben de regering gevraagd om Sibelga de vergunningen voor de installatie van nieuwe projecten inzake warmtekrachtkoppeling te weigeren", verklaart ook Karine Sargsyan, hoofd van de juridische

Om de energietransitie in het BHG te consolideren, is het van essentieel belang voldoende ambitieuze investeringsprogramma's te integreren om de ontwikkeling van slimme netwerken te garanderen.



Farid Fodil Pacha
Verantwoordelijke voor de technische dienst Markt en Netten

dienst. "Volgens het huidige Europese wetgevingskader kunnen DNB's namelijk geen eigenaar zijn van energieproductie-eenheden."



In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest moeten de distributietarieven de financiering van de netten dekken om de continuïteit en de kwaliteit van de dienstverlening te garanderen.



Jérémie Van Den Abeele
Verantwoordelijke tariefaspecten

Controle van de tariefsaldi

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest moeten de distributietarieven de financiering van de netten dekken om de continuïteit en de kwaliteit van de dienstverlening te garanderen. Naast deze stimulans om bepaalde kosten te beheersen, is de kwaliteit ook onderworpen aan een stimuleringsmechanisme dat wordt vastgesteld op basis van een aantal KPI's. In 2021 heeft BRUGEL de tariefsaldi van Sibelga gecontroleerd voor het jaar 2020, een jaar dat met name beïnvloed werd de gezondheidscrisis.

"Wij hebben vastgesteld dat de gecumuleerde saldi eind 2021 131 miljoen euro voor elektriciteit en 123 miljoen euro voor gas bedroegen, ten voordele van de Brusselse consumenten", licht Jérémie Van Den Abeele, verantwoordelijke voor tariefaspecten, toe. Dankzij deze controle konden we de redelijkheid van de door Sibelga ingevoerde kosten beoordelen en, in sommige gevallen, de netbeheerder om bijkomende informatie vragen, teneinde deze kosten niet door de tarieven te laten dekken."

Uit deze controle kwam ook naar voren dat de gezondheidscrisis geen buitensporige invloed had op de resultaten van de DNB. Hoewel de stimulans voor bepaalde kosten lager lag dan de voorgaande jaren, is de billijke marge wel degelijk verworven en heeft de aandeelhouder geen nadelige gevolgen ondervonden. BRUGEL achtte het dus niet opportuun om de in de methodologie voorgeschreven stimuleringsmechanismen naar aanleiding van de gezondheidscrisis te herzien of te corrigeren.

Tariefcascade en doorberekening van vervoerskosten

In overeenstemming met het wettelijke kader en de tariefmethodologie voor elektriciteit heeft BRUGEL de door Sibelga voor 2021 doorgevoerde aanpassingen van de tarieven voor de doorberekening van de vervoerskosten (ELIA) en de verschillende toeslagen goedgekeurd.

"De door ELIA toegepaste tarieven en de verschillende toeslagen worden door de federale instanties vastgesteld en worden vervolgens door Sibelga doorberekend", legt Jérémie Van Den Abeele uit. "Globaal is het per MWh gefactureerde bedrag voor alle componenten waarop deze beslissing betrekking heeft tussen 2020 en 2021 met 15,8% gestegen. Deze stijging is voornamelijk toe te schrijven aan de verdere verhoging van de toeslag in verband met de financiering van steun voor de productie van offshore windenergie. Voorts moet worden opgemerkt dat de federale regering eind 2021 heeft besloten deze verschillende toeslagen om te zetten in accijnzen. Bijgevolg zullen deze toeslagen vanaf 2022 niet meer door Sibelga worden gefactureerd, en zullen de kosten in verband met de vervoerskosten worden gehalveerd (-52%)."



Kwaliteit van de dienstverlening en niet-discriminerende praktijken

Zoals voorzien in de ordonnantie, heeft BRUGEL in 2021 ook de door Sibelga meegedeelde rapporten geanalyseerd, en zich in het bijzonder gericht op twee rapporten betreffende

1. De kwaliteit van de dienstverlening;
2. De niet-discriminerende praktijken tegenover de leveranciers.

"Wij hebben vastgesteld dat het kwaliteitsniveau van de dienstverlening voortdurend evolueert, zowel voor het elektriciteitsnet als voor het gasnet", legt Farid Fodil Pacha uit. "Wat de niet-discriminerende praktijken betreft, heeft onze dienst aan Sibelga gevraagd haar rapporteringsprocedures te optimaliseren om ervoor te zorgen dat de DNB alle actoren van de sector billijk behandelt."

In het kader van dit advies heeft BRUGEL Sibelga ook verzocht om haar alle informatie over de opvolging van de verplichtingen van de leveranciers te verstrekken. *"Wij wilden er met name voor zorgen dat de financiële waarborgen die van alle leveranciers werden verlangd, volgens één enkele, gemeenschappelijke procedure werden vastgesteld."*

Uit het onderzoek van deze verschillende documenten bleek dat de Brusselse DNB een tendens van voortdurende verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening liet zien. *"In 2021 was de kwaliteit van beide netten, zowel elektriciteit als gas, uitstekend. Wij zijn er ons echter terdege van bewust dat in de toekomst, met de komst van nieuwe toepassingen, de kwaliteit achteruit kan gaan,"* concludeert Farid Fodil Pacha.

Grote pannes en stroomonderbrekingen

De avond van 19 op 20 november zaten verschillende gemeenten in het noordwesten van Brussel (Koekelberg, Ganshoren, Sint-Agatha-Berchem, Jette en Laken) zonder elektriciteit. *“Die stroomonderbreking werd veroorzaakt door een kortsluiting in een kabel die een van de 48 transformatorstations van ELIA van energie voorziet”,* verduidelijkt Farid Fodil Pacha.

In de uren die volgden op dit incident, heeft BRUGEL contact opgenomen met de twee netbeheerders, Sibelga en ELIA, om de oorzaken van het probleem te analyseren. *“Wij hebben zeer snel de bevestiging gekregen dat de huishoudens meer dan 6 uur zonder stroom hadden gezeten en dus aanspraak konden maken op een schadevergoeding.”*

Zorgvuldige en transparante communicatie

BRUGEL heeft Sibelga vervolgens gevraagd om met ELIA te overleggen met het oog op een zorgvuldige en transparante communicatie. Het doel van de operatie: alle door deze onderbreking getroffen huishoudens in staat te stellen een verzoek om schadevergoeding in te dienen (in dit geval € 115). In dit verband heeft Sibelga de lijst van straten die langer dan 6 uur geen elektriciteit hadden op haar website gepubliceerd. *“Om de communicatie met het publiek te vereenvoudigen, is Sibelga het contactpunt voor de klanten gebleven en heeft zij het bedrag van de schadevergoedingen vooruitbetaald tegen terugbetaling door ELIA.”*

Na deze onderbreking kunnen de slachtoffers die materiële schade hebben geleden ook een vergoeding krijgen onder de in de elektriciteitsordonnantie vastgestelde voorwaarden. *“Er zij op gewezen dat deze vergoeding voor geleden schade ook kan worden gevorderd als de onderbreking minder dan 6 uur duurt”,* voegt Farid Fodil Pacha hieraan toe. *“En ontevreden klanten kunnen een klacht indienen bij de Geschillendienst die binnen BRUGEL werd opgericht.”*

Mogelijke verbeteringen

“In een initiatiefadvies dat in september 2021 ter openbare raadpleging werd voorgelegd, heeft BRUGEL de doeltreffendheid van deze schadevergoedingsregeling geanalyseerd en mogelijke verbeteringen voorgesteld”, voegt Karine Sargsyan, hoofd van de juridische dienst en de dienst Geschillen eraan toe. *“Volgens onze analyse blijkt dat veel huishoudens die aanspraak zouden kunnen maken op een schadevergoeding deze niet aanvragen omdat zij niet op de hoogte zijn van het mechanisme. Er wordt bijvoorbeeld aangenomen dat de panne van 19 en 20 november 2021 enkele duizenden huishoudens heeft getroffen en wij hebben vastgesteld dat er slechts 700 aanvragen tot schadevergoeding werden ingediend bij de DNB. Hoewel veel van deze aanvragen tot een positief resultaat hebben geleid, ligt het aantal nog steeds relatief laag.”*

In dit verband heeft BRUGEL verschillende maatregelen voorgesteld, waaronder het automatische vergoeden van de huishoudens die werden getroffen door een stroomonderbreking van meer dan 6 uur.



BRUGEL heeft de doeltreffendheid van deze schadevergoedingsregeling geanalyseerd en mogelijke verbeteringen voorgesteld.

Karine Sargsyan
Verantwoordelijke van de Juridische dienst en de Geschillendienst



Bekijk het video-interview over de werking van de elektriciteits- en gasnetten

3

SPANNINGEN OP DE ENERGIEMARKT

In juni 2021 heeft BRUGEL een initiatiefadvies gepubliceerd over de kwalitatieve en kwantitatieve evaluatie van de toestand van de Brusselse energiemarkt. Op basis van deze analyse, die zowel het huishoudelijke als het professionele segment betrof, kon de impact van de gezondheids crisis op deze markt gemeten worden. *“Uit de analyse is gebleken dat de daling van de leveringsvolumes, in combinatie met de toename van het aantal wanbetalingen, de dynamiek van de Brusselse markt heeft gedestabiliseerd, met een afname van de concurrentie als gevolg van de slechte financiële gezondheid van de leveranciers”,* legt Carine Stassen, hoofd van de afdeling Sociaaleconomische Zaken, uit. *“Deze crisis heeft ook de kwetsbaarheid van de kmo’s en de zelfstandigen en de beperkingen van het reguleringskader voor hen aan het licht gebracht.”*



3 leveranciers verdwenen

In het tweede semester 2021 dreef de situatie op de Europese energiemarkten de prijzen uitzonderlijk hoog op. Die forse prijsstijgingen zetten de liquiditeit van de leveranciers danig onder druk. Onder invloed van deze economische wendingen en de structuur van de Brusselse energiemarkt zijn drie leveranciers van de markt verdwenen.

Het eerste slachtoffer is leverancier Energy2Business, die op 13 september 2021 door de ondernemingsrechtbank van Luik failliet werd verklaard. *“In de nasleep daarvan verloor de leverancier zijn leveringsvergunningen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en werd zijn toegangscontract opgezegd door de Brusselse DNB”,* voegt Carine Stassen eraan toe. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest leverde Energy2Business

alleen energie (elektriciteit en gas) aan professionele klanten (66 EAN-punten).

Op 17 december 2021 heeft de distributienetbeheerder SIBELGA ook het contract voor toegang tot het gasnet van leverancier Watz opgezegd. Na de beëindiging van het leveringscontract was Watz niet langer in staat aan zijn zakelijke klanten te leveren. Het derde en laatste slachtoffer van de stijgende gas- en elektriciteitsprijzen is leverancier OCTA+. Deze laatste kon de levering van energie aan zijn klanten niet langer garanderen en kon evenmin zijn contractuele verplichtingen jegens de distributienetbeheerder nakomen. Voordat SIBELGA de definitieve beslissing tot beëindiging nam, had BRUGEL nog een overleg tussen de partijen georganiseerd. Aangezien er geen oplossing werd gevonden, kon BRUGEL alleen





maar vaststellen dat de intrekking van de toegang de enige mogelijke oplossing was om de goede werking van de gas- en elektriciteitsmarkten te kunnen blijven garanderen. Die intrekking ging in op 1 januari 2022.

Noodleverancier

Aan klantzijde heeft BRUGEL er alles aan gedaan om klanten die door deze stopzettingen getroffen waren, de nodige garanties te bieden die in de ordonnantie zijn vastgelegd. Hun bevoorradingszekerheid kwam nooit in gevaar en zij werden uitgenodigd een nieuw leveringscontract te sluiten



“Onze rol als regulator bestond erin de leveranciers naar aanleiding van deze stopzettingen zo goed mogelijk te begeleiden en ervoor te zorgen dat de noodleverancier de klanten correct informeerde over de nieuwe regels betreffende de levering”

Karine Sargsyan

Verantwoordelijke van de Juridische dienst en de Geschillendienst

met de leverancier van hun keuze. In de tussentijd werd de levering verzorgd door noodleverancier Engie Electrabel, onder de voorwaarden van het standaardcontract. *“Onze rol als regulator bestond erin de leveranciers tijdens deze terugtrekkingen zo goed mogelijk te ondersteunen en ervoor te zorgen dat de noodleverancier niet-discriminerende maatregelen toepaste en de klanten correct informeerde over de nieuwe leveringsregeling,”* legt Karine Sargsyan, hoofd van de juridische dienst, uit. *“En aangezien OCTA+ nog steeds actief is buiten het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (in tegenstelling tot Watz en Energy2Business - noot van de redactie), heeft onze dienst ook bijzondere aandacht besteed aan het feit dat deze leverancier zijn verplichtingen blijft nakomen, zoals bijvoorbeeld de terugbetaling van kredietnota's.”*

Noodzaak van wijziging van de regelgeving inzake de noodlevering

In samenwerking met de andere gewestelijke regulatoren¹ heeft BRUGEL ook de huidige noodregeling in ons land geanalyseerd met het oog op de verdere ontwikkeling ervan. Als gevolg van deze analyse zijn de drie gewestelijke regulatoren overeengekomen dat de verantwoordelijkheid voor de noodleveranciers bij de DNB's moet liggen. Bovendien zouden de distributienetbeheerders de mogelijkheid moeten hebben om dit uit te besteden aan een of meer leveranciers die worden gekozen via een transparante en concurrerende procedure. *“In het licht van de Europese wetgeving lijkt het ons niet gerechtvaardigd dat de gevestigde leverancier automatisch de klanten van in gebreke blijvende leveranciers overneemt. Wij merken op dat in het BHG de aanwijzing van de gevestigde leverancier het resultaat is van een reglement dat bij het begin van de liberalisering van de energiemarkt is vastgesteld,”* benadrukt Karine Sargsyan.



“BRUGEL is van plan de voorwaarden van het toegangscontract op de Brusselse markt te herzien door onder meer de bepalingen met betrekking tot de beëindiging van de toegang te wijzigen”

Karine Sargsyan

Verantwoordelijke van de Juridische dienst en de Geschillendienst

Met het oog op deze gebeurtenissen in 2021 is BRUGEL van mening dat ook de voorwaarden van het Brusselse markttoegangscontract moeten worden herzien. Aansluitend hierop waren veel waarnemers het er ook over eens dat de huidige procedures niet langer beantwoordden aan de realiteit van de sector. *“Wij hebben lessen uit deze wanwerkingen verwerkt in onze voorgestelde hervorming van het technisch reglement. Aangezien dit een gereguleerd contract is waarvoor wij goedkeuringsbevoegdheid hebben, zijn wij voornemens de bepalingen inzake de beëindiging van de toegang in de nabije toekomst te wijzigen”,* aldus nog Karine Sargsyan.

¹ BRUGEL in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, CWaPE in het Waals Gewest, VREG in het Vlaams Gewest

Tijdelijke intrekking

In juli 2021 heeft energieleverancier MEGA zich tijdelijk teruggetrokken van de Brusselse markt. Hoewel hij zijn historische klanten blijft beheren, is deze leverancier gestopt met het aanbieden van contracten voor nieuwe klanten. "Deze terugtrekking en het verdwijnen van de drie leveranciers, zoals hierboven uiteengezet, hebben ernstige gevolgen voor de Brusselse markt. De markt is erg klein en beperkt de keuze van de huishoudelijke verbruiker tot een half dozijn leveranciers, waarvan er slechts twee - Engie en TotalEnergy - contracten aanbieden zonder dwingende contractuele voorwaarden. Deze duopoliesituatie is niet zonder gevolgen voor de Brusselse consumenten, die niet langer kunnen profiteren van de beste marktaanbiedingen", aldus Carine Stassen. Deze situatie is des te problematischer in een periode van sterke prijsstijgingen.

Continue afname van de concurrentie

In september 2021 waarschuwde BRUGEL de Regering voor de voortdurende achteruitgang van de concurrentie

op de Brusselse energiemarkt. In dit advies werd duidelijk gewezen op de mogelijke gevolgen van die ontsporing voor de consument. "Met het oog hierop hebben wij vier grote risico's geïdentificeerd: een stijging van de energieprijzen, de onmogelijkheid om van leverancier te veranderen, de onmogelijkheid om een contract te krijgen en de onmogelijkheid om van een energiedienst te genieten wanneer men schulden heeft", legt Carine Stassen uit.

Volgens haar is de quasi-duopoliesituatie in het BHG in strijd met de vereisten van de EU-richtlijn energiemarkten. "In minder dan een jaar tijd is de Brusselse energiemarkt 50% van zijn belangrijkste leveranciers kwijtgeraakt. We stellen vooral vast dat de twee leveranciers met de beste aanbiedingen op de markt zijn verdwenen. Resultaat: de prijs voor de commodity (elektron of gasmolecule) in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is hoger dan in de andere twee gewesten van het land."

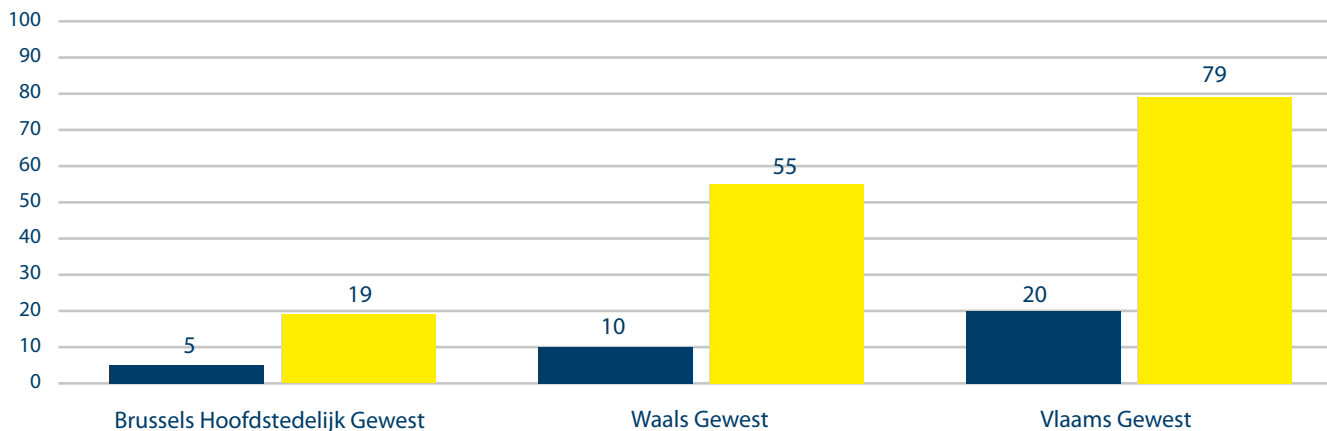
Voor de actoren in de sector is de conclusie duidelijk: het is de reglementering van de Brusselse energiemarkt die potentiële leveranciers ontmoedigt. "Al jaren waarschuwt BRUGEL de overheid hierover. Vandaag is het gebrek aan concurrentie een realiteit geworden," zegt Carine Stassen.



"In minder dan een jaar tijd is de Brusselse energiemarkt 50% van zijn belangrijkste leveranciers kwijtgeraakt. Deze situatie is niet zonder gevolgen voor de Brusselse consumenten, die niet langer kunnen profiteren van de beste marktaanbiedingen".

Carine Stassen
Verantwoordelijke van de dienst
Socio-Economische Zaken

Beschikbare leveranciers en producten per gewest in augustus 2021 - Elektriciteit



■ Leveranciers ■ Producten

Bron: BruSim, CompaCWaPE, V-test - augustus 2021



Bekijk het video-interview
over de marktspanningen



4

NIEUWE TARIEVEN EN NIEUWE BESCHERMING VOOR DE WATERSECTOR

Om de duurzaamheid van de dienstverlening te garanderen en een einde te maken aan een moeilijk houdbare situatie van onderfinanciering hebben BRUGEL, VIVAQUA en Hydria zich gedurende verschillende maanden ingespannen om de reële kosten die verbonden zijn aan de watervoorziening en -zuivering in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te objectiveren. Deze inspanningen hebben ertoe geleid dat VIVAQUA en Hydria in 2021 een tariefvoorstel hebben ingediend bij BRUGEL dat voorzag in een algemene tariefstijging van 15%. Deze verhoging houdt onder meer verband met een inhaalbeweging voor de indexeringen die van 2014 tot 2019 niet zijn gerealiseerd, maar beoogt ook de historische onderinvesteringen in de watersector te compenseren.



Indiening van de tariefvoorstellen

Met een jaar uitstel heeft BRUGEL in maart 2021 de eerste tariefmethodologieën voor de vaststelling van de watertarieven in het Brussels Gewest voor de periode 2022-2026 gepubliceerd. Op basis daarvan hebben de wateroperatoren (Hydria - voorheen SBGE - en VIVAQUA) hun eerste tariefvoorstellen opgesteld, die aan BRUGEL zijn overgemaakt. De regulator heeft vervolgens voor elk tariefvoorstel een ontwerp van beslissing opgesteld. Deze zijn vervolgens ter raadpleging voorgelegd aan BruPartners - de Economische en Sociale Raad van Brussel - en aan het Comité van watergebruikers.

Noodzakelijke aanpassingen

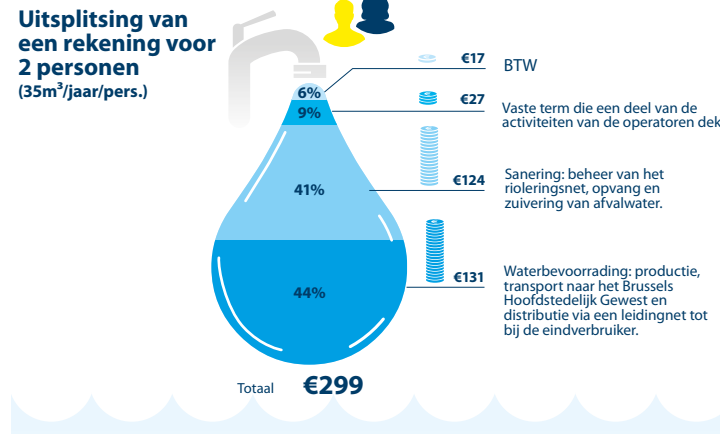
Na deze raadpleging heeft BRUGEL het tariefvoorstel van Hydria goedgekeurd, en heeft ze VIVAQUA verzocht zijn tariefvoorstel aan te passen om aan de geformuleerde opmerkingen te voldoen. "BRUGEL was vooral bezorgd over het behoud van een verschil van meer dan 20% tussen de tarieven voor huishoudelijke en niet-huishoudelijke gebruikers", legt Jérémie Van Den Abeele, verantwoordelijke voor tariefaspecten, uit. "De prijs per m³ water ligt aanzienlijk hoger voor professionele gebruikers, zonder enige objectieve reden. Op basis van de gedeelde standpunten van de verschillende partijen hebben wij dit scenario uiteindelijk toegestaan, maar dit houdt geen feitelijke aanvaarding in voor de volgende tariefperiodes."





Voor BRUGEL moesten deze nieuwe tarieven eerlijk en billijk zijn, zodat ze een efficiënte en duurzame dienstverlening voor alle Brusselaars konden garanderen.

Jérémie Van Den Abeele
Verantwoordelijke tariefaspecten



dus ongeveer € 299 incl. btw, tegenover € 260 in 2021. Ook de factuur van niet-huishoudelijke gebruikers stijgt met 15% tussen 2021 en 2022. Een professionele gebruiker die 400 m³ water verbruikt, ziet zijn factuur stijgen van € 1.564 (excl. btw) tot € 1.799 (excl. btw). Deze tarieven, die sinds 1 januari 2022 van kracht zijn, zullen vervolgens gedurende de tariefperiode verhoogd worden met een algemene stijging van 4% in 2023, en een indexering van 2% op 1 januari van elk jaar, tussen 2024 en 2026. Er moet worden opgemerkt dat ondanks deze prijsverhoging, het watertarief in Brussel nog onder het niveau van dat in Wallonië en Vlaanderen blijft”, concludeert hij.

Sociale maatregelen

Om de gevolgen voor een bepaalde categorie gebruikers te verzachten, ging deze tariefverhoging gepaard met een reeks sociale en beschermingsmaatregelen. De meest kwetsbare huishoudens kunnen zo rekenen op sociale bijstand en een verbod op afsluiting. “De Brusselse regering heeft beslist om vanaf 2022 een sociale interventie te financieren die ten goede moet komen aan meer dan een kwart van de Brusselse huishoudens die moeilijkheden ondervinden om hun waterfactuur te betalen. BRUGEL heeft ook actief

meegewerkt aan de dimensionering van deze interventie tijdens onze deelname aan de verschillende werkgroepen over waterarmoede”, legt Jérémie Van Den Abeele uit. “Deze sociale interventie zal worden toegekend aan de rechthebbenden op een verhoogde (verzekerings)tegemoetkoming in de gezondheidszorg (RVV). Voor deze huishoudens zal de waterfactuur in 2022 dus dalen ten opzichte van de momenteel van kracht zijnde tarieven.”

Einde van het progressieve tarief

In 2021 werd het drinkwater dat aan de Brusselse gezinnen werd geleverd nog gefactureerd volgens een progressief tarief dat uit vier schijven bestond (de prijs per m³ nam progressief toe). Sinds januari 2022 is dit systeem vervangen door één enkele prijs per m³. Deze omschakeling naar een lineair tarief voor huishoudens biedt twee voordelen: de factuur wordt inzichtelijker en het perverse effect van het progressieve tarief voor kwetsbare huishoudens kan worden gecorrigeerd. “Het waterverbruik van deze huishoudens ligt immers vaak hoger door inefficiënte huishoudtoestellen, lekken, enz.”, bevestigt Jérémie Van Den Abeele.

Milieukosten

In samenwerking met Leefmilieu Brussel heeft BRUGEL in 2021 ook een studie uitgevoerd over de milieukosten die verband houden met de watersector. “Aangezien met sommige van deze kosten nog geen rekening is gehouden in de tariefvoorstellen van de operatoren, zal deze studie ons helpen bij een toekomstige herziening van de methodologie”, legt hij uit. “Het is de bedoeling de milieukosten op termijn aan hun juiste waarde in het tarief op te nemen overeenkomstig het kader dat door de wetgever en in het Brusselse Waterbeheerplan wordt vastgelegd.”

Algemene voorwaarden van VIVAQUA

Tegelijkertijd met de goedkeuring van de tariefvoorstellen heeft BRUGEL ook de nieuwe algemene voorwaarden van

Goedkeuring van de nieuwe tarieven

Nadat VIVAQUA een nieuw tariefvoorstel had ingediend, heeft BRUGEL dit in december 2021 goedgekeurd. “Voor BRUGEL moesten deze nieuwe tarieven eerlijk en billijk zijn, zodat ze een efficiënte en duurzame dienstverlening voor alle Brusselaars konden garanderen”, benadrukt Jérémie Van Den Abeele nog. “Zij moeten ook rekening houden met alle kosten die door de wateroperatoren worden gedragen, en met de door de overheid gevalideerde financiering van hun investeringen.”

Weerslag op de factuur van huishoudens

Alle huishoudens zagen hun factuur stijgen in 2022. Voor een huishouden van twee personen¹ bedraagt deze stijging 15% op de jaarlijkse factuur, wat neerkomt op een verhoging met € 39. De factuur voor deze gebruiker bedraagt in 2022

¹ Berekend voor een huishouden van twee personen met een gemiddeld jaarlijks verbruik van 35 m³ per persoon.



VIVAQUA goedgekeurd overeenkomstig de ordonnantie tot regeling van de drinkwatervoorziening in het BHG. *“Overtuigd van het belang van een hervorming van de huidige algemene voorwaarden, hebben wij niet gearzeld om proactief onze steun aan te bieden bij de opstelling van het document”,* verklaart Karine Sargsyan, verantwoordelijke van de juridische dienst. *“Wij zijn ervan overtuigd dat een dergelijke aanpak kan bijdragen tot een betere bescherming van de gebruikers en tot de juridische consolidatie van de door VIVAQUA gestelde handelingen.”*

BRUGEL en VIVAQUA hebben samen ambitieus werk verricht om de algemene voorwaarden en de technische voorschriften te herzien, met name in de vorm van een vijftiental workshops. *“Deze workshops waren zeer constructief. Deze zijn in een opbouwende sfeer verlopen, met als hoofddoel een evenwicht te vinden tussen de belangen van de gebruiker en die van VIVAQUA.”*



BRUGEL heeft de nieuwe algemene voorwaarden van VIVAQUA goedgekeurd met als doel om te zorgen voor een evenwicht tussen de belangen van de gebruiker en VIVAQUA.

Karine Sargsyan
Verantwoordelijke van de Juridische dienst en de Geschillendienst

Tekstvoorstel

Na deze workshops heeft VIVAQUA officieel een tekstvoorstel ingediend bij BRUGEL. *“In het belang van de transparantie hebben we dit voorstel twee maanden lang aan een openbare raadpleging onderworpen”,* legt Karine Sargsyan uit. *“We hebben feedback ontvangen van Leefmilieu Brussel en van het Comité van watergebruikers.”*

In haar advies voorafgaand aan haar latere beslissing tot goedkeuring van 12 oktober 2021 heeft BRUGEL om verschillende wijzigingen van het voorstel verzocht. Op 10 november 2021 heeft BRUGEL van VIVAQUA het aangepaste tekstvoorstel ontvangen, vergezeld van een met redenen omkleed advies.

“We hebben aangedrongen op twee punten”, onderstreept Karine Sargsyan. *“Wij willen algemene voorwaarden die zowel ‘consumer friendly’ als billijk voor iedereen zijn. Met andere woorden: wij waren op zoek naar een toegankelijk document, waarin de ‘rechten en plichten’ van eenieder worden uiteengezet. In het verleden werden deze voorwaarden immers vaak herleid tot een bundeling van de verplichtingen van de gebruiker. Wij hebben VIVAQUA gevraagd informatie over de watersector en de KPI's op te nemen, zodat wij de kwaliteit van de dienstverlening kunnen controleren. Wij wilden dat dit document niet alleen een regelgevende functie zou hebben, maar ook toegankelijk, praktisch en didactisch zou zijn.”*

Monitoring

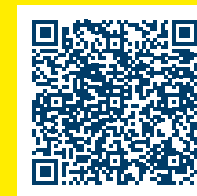
Tegen die achtergrond heeft BRUGEL haar 2e audit over het dienstverleningsniveau van VIVAQUA en Hydria in 2021 afgerond. Na deze audit heeft de Brusselse regulator een reeks indicatoren en uit te voeren maatregelen vastgesteld. *“Op basis van de resultaten van deze analyse zijn workshops gehouden met de operatoren om de meest relevante indicatoren te selecteren en toe te passen”,* verduidelijkt Farid Fodil Pacha, verantwoordelijke van de dienst Markt en



In 2021 heeft BRUGEL haar 2e audit over het dienstverleningsniveau van VIVAQUA en HYDRIA afgerond. Op basis daarvan hebben wij een reeks indicatoren en uit te voeren maatregelen vastgesteld.

Farid Fodil Pacha
Verantwoordelijke voor de technische dienst Markt en Netten

Netten. *“Deze indicatoren moesten aan drie doelstellingen beantwoorden: de kosten beheersen, de algemene verkoopsvoorwaarden controleren en toezicht houden op de goede werking van de sector. Dankzij deze belangrijke monitoringwerkzaamheden zullen wij de komende jaren over relevante gegevens kunnen beschikken om analyses met betrekking tot deze drie doelstellingen uit te voeren.”*



Bekijk het video-interview over de watersector

5

ENERGIE- EN WATERARMOEDE

Om voor iedereen de toegang tot de markt voor energievoorziening te garanderen, plaatst BRUGEL de verbruikers in het middelpunt van haar bekommernissen en dus in het middelpunt van de markt, zodat zij er ook baat bij hebben. Er wordt ook een bijzondere aandacht besteed aan kwetsbare verbruikers, zowel residentiële verbruikers als kleine professionals. Naast de operationele taken, zoals het toekennen van het statuut van beschermde klant, blijft BRUGEL in overleg met de verschillende belanghebbenden nadenken over beschermingsmechanismen voor deze kwetsbare gezinnen. BRUGEL is ook een drijvende kracht in de discussies dankzij de gedetailleerde analyses die zij ter beschikking stelt om de toegang tot energie voor alle Brusselaars te garanderen.



Vanuit sociaal oogpunt werd de energiemarkt van 2021 gekenmerkt door de verlenging van de winterperiode tot 31 mei. De klanten op wie deze maatregelen betrekking hadden, konden dus gedurende meerdere maanden (van oktober 2019 tot mei 2021) door de DNB worden bevoorraad. Om het einde van deze winterperiode voor te bereiden en om nadien elektriciteitsafsluitingen voor de meest kwetsbare gezinnen te voorkomen, heeft de regering een werkgroep opgericht die bestaat uit verschillende actoren van de sector (distributienetbeheerders, OCMW's, verenigingen, de regulator, enz.). Het doel is de betrokken huishoudens te informeren en bewust te maken van de problematiek om hen aan te moedigen vanaf 1 juni een nieuwe leverancier te kiezen. Volgens een nooit eerder geziene procedure was het de taak van de DNB om contact op te nemen met de betrokken afnemers en hen door te verwijzen naar de sociale diensten. "Gezien de doeltreffendheid ervan is overeengekomen dat deze

procedure de komende jaren zal worden voortgezet", verklaart Carine Stassen, hoofd van de dienst Socio-Economische Zaken.

Deze verlenging is ingevoerd om de huishoudens te beschermen en heeft een aanzienlijke invloed gehad op de marktdynamiek. Dit heeft er met name toe geleid dat de leveranciers MEGA en OCTA+ zich uit de Brusselse markt hebben teruggetrokken¹. Na afloop van de winterperiode konden bijna 3.000 huishoudens een contract met een leverancier afsluiten. "En aangezien veel van deze huishoudens al schulden hadden bij de twee grootste leveranciers (Engie en TotalEnergy), kwamen de kleinere leveranciers - die krachtens de Brusselse wetgeving verplicht waren een aanbod te doen - onder druk te staan." Uiteindelijk zaten niet minder dan 2.200 huishoudens aan het eind van deze winterperiode zonder energie.

1. Zie in dit verband de paragraaf over de voorlopige terugtrekking in het hoofdstuk "Spanningen op de energiemarkt" op blz. 26.

Monitoring van schulden

In 2021 heeft BRUGEL geen toename van de schulden als gevolg van COVID vastgesteld. Veel van de getroffen afnemers, vooral kleine zelfstandigen, hebben immers een afbetalingsregeling getroffen en de meeste leveranciers zijn soepel geweest bij het toestaan van deze regelingen. Terwijl de schuldindices stabiel zijn gebleven, zijn de afbetalingsregelingen in 2021 met meer dan 25% gestegen.

"Hoewel we het hier niet langer over schuld in strikte zin hebben, is het belangrijk te wijzen op de complexiteit van de situatie", legt Carine Stassen uit. "Tussen 2019 en 2020 is het aantal ingebrekestellingen voor de residentiële sector gedaald. Het aantal ingebrekestellingen is echter toegenomen voor de professionele sector, met name voor de kmo's en de zelfstandigen. Deze tendens heeft zich in 2021 voortgezet, en de betalingsachterstanden gevolgd door een afbetalingsregeling of een herziening van de vooruitbetaling zijn sterk toegenomen." Bovendien heeft de toekenning van het federale sociale tarief aan de rechthebbenden op de verhoogde tegemoetkoming (d.w.z. 14% van de huishoudens) gezorgd voor een vermindering van de schuldenlast en de energiearmoede in ruime zin.

Automatisering van de toekenning van het statuut van beschermd klant

Naar aanleiding van het advies over de situatie op de markt, heeft het kabinet van de Brusselse minister van Energie aan BRUGEL gevraagd de haalbaarheid van de automatisering van het statuut van beschermd klant te bestuderen. *"Voor de regering had deze maatregel onder meer tot doel nieuwe leveranciers aan te trekken op de Brusselse markt", legt Carine Stassen uit. "Aangezien de schulden in het BHG worden vastgelegd op acht maanden (tegenover drie in Wallonië en twee in Vlaanderen) en afhangen van de vrederechter, had de automatische toekenning van het statuut van beschermd klant onder bepaalde voorwaarden alle reden om de leveranciers gerust te stellen. Door deze procedure kregen zij de garantie dat zij gedekt waren voor de afnemers die het grootste risico liepen op een betalingsachterstand."*

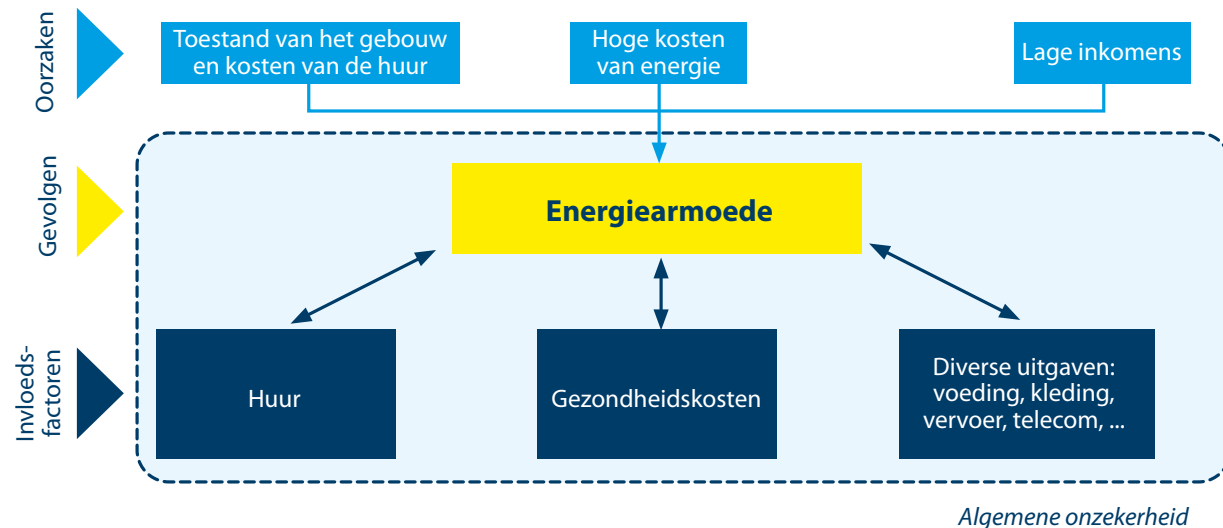
Om deze piste, die al enkele jaren wordt toegepast, grondiger te bestuderen, heeft BRUGEL in de loop van het boekjaar 2021 samengewerkt met een onafhankelijke consultant. Deze studie had tot doel de mogelijkheid en het belang te evalueren van de toekenning van het statuut van "beschermd klant" aan de begunstigen van het sociaal statuut SST (specifiek sociaal tarief) en de RVV (rechthebbenden op de verhoogde verzekeringstegemoetkoming), d.w.z. 27% van de Brusselse huishoudens (SST: 13% en RVV: 14%). In theorie zouden de SST- en RVV-huishoudens met schulden ten aanzien van een leverancier dus automatisch kunnen overschakelen naar Sibelga en energiediensten blijven ontvangen.

"Er bestaan echter nog een aantal struikelblokken om deze procedure in de praktijk om te zetten", licht Carine Stassen toe. "Het specifieke sociale tarief (SST) valt onder de verantwoordelijkheid van de federale regering, en het BHG oefent geen controle uit op de toekenning ervan. Aangezien de ruimere toepassing van het sociale tarief een tijdelijk karakter heeft, zal de uitbreiding ervan tot RVV's evenmin permanent van aard zijn. Hieruit volgt dat als de federale regering beslist om geen sociale tarieven meer toe te kennen aan RVV's, de leverancier deze huishoudens dus

niet kan "markeren". En het is feitelijk onmogelijk om niet op de lijst geplaatste rechthebbenden te laten overschakelen naar de DNB. Wat het automatiseren van het statuut van beschermd klant betreft, uitsluitend voor SST's die schulden hebben, lijkt de procedure minder relevant. Deze huishoudens worden voor het grootste deel opgevolgd door de OCMW's, waardoor zij reeds een sociaal tarief genieten en hun schulden meestal beperkt zijn. In haar huidige vorm wordt in de nieuwe ordonnantie alleen rekening gehouden met de overschakeling van historische SST's. Het is waarschijnlijk niet zo'n maatregel met een beperkte impact die de leveranciers terug op de Brusselse markt zal duwen."

Studie over de realiteit van energiearmoede

In het kader van de oprichting van een platform voor de uitwisseling van informatie tussen de OCMW's en de leveranciers, heeft BRUGEL een studie uitgevoerd (tussen 28 september en 19 oktober 2020) over de ervaringen op het terrein van de maatschappelijk werkers van de OCMW's van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. In 2021 werd het verzamelde materiaal geanalyseerd wat heeft geleid tot de publicatie van



een document dat op grote schaal werd verspreid. "Deze studie was gebaseerd op getuigenissen en had twee complementaire doelstellingen: de oorzaken van energiearmoede begrijpen en inzicht krijgen in de beleving van mensen die te maken hebben met de schuldinvoeringsprocedure en in de beschikbare steun", verduidelijkt Carine Stassen, hoofd van de dienst Socio-Economische Zaken. "Voor dit onderzoek, dat als een primeur in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wordt beschouwd, werden telefonische interviews afgenomen bij veertien maatschappelijk assistenten van elf verschillende Brusselse OCMW's. En aangezien deze maatschappelijk werkers uit verschillende gemeenten kwamen, waren we van mening dat deze interviews algemeen genomen representatief waren voor de Brusselse realiteit."

De analyse van de inhoud van deze interviews heeft een aantal verhelderende elementen naar voren gebracht. "Na analyse van de verschillende interviews blijkt dat de aanvrager doorgaans een huurder is met een vervangingsinkomen. Uit het onderzoek is ook gebleken dat deze aanvragers moeilijkheden ondervinden in het doolhof van de vrijgemaakte markt (onvoldoende transparante facturen en aanbiedingen) en met de verschillende sociale maatregelen die zijn ingevoerd om energiearmoede te bestrijden. De maatregelen worden vaak beschouwd als te ingewikkeld en als weinig doeltreffend ervaren."

Wat kan uit dit onderzoek worden geleerd? Voor BRUGEL zijn de ins en outs van de vrijgemaakte energiemarkt nog onbekend, ingewikkeld en weinig transparant, zowel voor de consumenten



als voor de tussenpersonen zoals de maatschappelijk werkers. Het is dus meer dan aangewezen om de transparantie van de markt en de communicatiekanalen tussen de verschillende actoren en meer bepaald tussen de leveranciers en de OCMW's te verbeteren.

Waterarmoede

Sinds BRUGEL zijn nieuwe opdrachten met betrekking tot de watersector kreeg toegewezen, hebben onze teams heel wat inspanningen geleverd om een beter zicht te krijgen op de realiteit van de Brusselse gebruikers. In 2021 heeft BRUGEL meer bepaald gewerkt aan de sociale tegemoetkoming die moet worden ingevoerd om de gevolgen van de stijging van de watertarieven op te vangen. "BRUGEL heeft actief deelgenomen aan de verschillende werkgroepen over waterarmoede. Ons doel was om de regering zo goed mogelijk te informeren, zodat zij de meest geschikte maatregelen kon nemen. We hebben de beschikbare bedragen berekend en ook nagedacht over de meest operationele toekenningsprocedure waar de begunstigen op een laagdrempelige manier gebruik van kunnen maken", legt Carine Stassen uit.

Naast deze acties heeft BRUGEL ook deelgenomen aan een werkgroep over de kwalitatieve en kwantitatieve analyse van waterarmoede. "Het doel hier was om oplossingen op korte en middellange termijn te vinden. Zo hebben wij vastgesteld dat er gewerkt moet worden aan een betere leesbaarheid van de factuur, de nauwkeurige opvolging van de afbetalingsplannen, een betere dienstverlening aan de klanten, de doorverwijzingen naar het OCMW, enz."

Op basis van zijn ervaring in de energiesector kon BRUGEL al zijn expertise met betrekking tot de operationaliteit van de in te voeren maatregelen voor de watersector ter beschikking stellen. Een erkende expertise, aangezien de door BRUGEL voorgestelde maatregelen werden opgenomen in het besluit tot uitvoering van bepaalde sociale maatregelen.



"BRUGEL heeft een studie uitgevoerd over de ervaringen op het terrein van de maatschappelijk werkers van de OCMW's.

Deze had twee complementaire doelstellingen: de oorzaken van energiearmoede begrijpen en inzicht krijgen in de beleving van mensen die te maken hebben met de schuldinvoeringsprocedure en in de beschikbare steun"

Carine Stassen
Verantwoordelijke van de dienst Socio-Economische Zaken

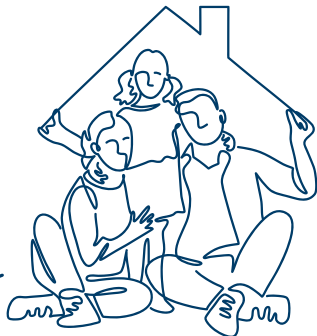


Bekijk het video-interview over de energiearmoede

6

RECHTEN VAN DE CONSUMENT

Door de digitalisering en de technologische 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 de consument centraal te stellen bij de reglementaire maatregelen waartoe de overheid beslist.



“In het geval van technische reglementen is ons doel de situatie weer in evenwicht te brengen ten gunste van de cliënt”, legt Karine Sargsyan, hoofd van de Juridische dienst en de Geschillendienst uit. “Want als de consument verplichtingen heeft, moet er ook op worden toegezien dat de operatoren die van hen nakomen. Het is dit evenwicht dat wij trachten te vinden in alle initiatieven die wij ondernemen.”

Voor de watersector ligt de uitdaging heel anders, aangezien deze markt wat de productie en distributie betreft nog steeds monopolistisch van aard is. *“En aangezien we nog maar aan het begin van een nieuwe regelgevingsfase staan, moeten we nieuwe evenwichten vinden zodat de operatoren in de sector een klantgerichte benadering kunnen toepassen. Naar mijn mening is dit een van de grootste uitdagingen voor deze sector.”*

Gids voor de interpretatie van openbaardienstverplichtingen

Krachtens de elektriciteitsordonnantie beschikt BRUGEL dus over een specifieke bevoegdheid op grond waarvan de instantie controle kan uitoefenen op de algemene voorwaarden die de leveranciers toepassen in hun energieleveringscontracten. In het kader van deze voornoemde bevoegdheden heeft BRUGEL in 2021 het initiatief genomen om een gids op te stellen voor de interpretatie van de openbaardienstverplichtingen van de leveranciers.

“Leveranciers die al actief zijn op de Brusselse residentiële markt kunnen deze gids gebruiken om de draagwijdte van hun algemene voorwaarden intern na te gaan”, zegt Karine Sargsyan. “Met dit document willen wij hun aandacht vestigen op de verschillende wijzigingen die zij in hun algemene voorwaarden



“Bij alle initiatieven die wij nemen, streven wij ernaar het juiste evenwicht te vinden tussen de verplichtingen van de consument en die van de operatoren.”

Karine Sargsyan
Verantwoordelijke van de Juridische dienst en de Geschillendienst

moeten aanbrengen, om deze in overeenstemming te brengen met het Brusselse wettelijke kader. Als tegenprestatie verwachten wij van hen dat zij ons systematisch de wijzigingen doorgeven die zij in hun algemene voorwaarden wensen aan te brengen, zoals in de ordonnantie is bepaald.”

Leveranciers die de voorwaarden wensen te wijzigen, moeten een brief sturen naar BRUGEL. De regulator laat hen binnen 30 dagen weten of de wijziging wordt aanvaard of afgewezen. *“Dankzij een dergelijke kennisgevingsprocedure wordt de naleving van de algemene voorwaarden van de leveranciers regelmatig gecontroleerd en wordt de bescherming van de consumenten en de rechtszekerheid voor de leveranciers gewaarborgd”,* verduidelijkt Karine Sargsyan.

Naast de leveranciers die al aanwezig zijn op de Brusselse markt, kan deze gids ook interessant zijn voor ondernemingen die overwegen om een activiteit op te starten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. *“De Brusselse energiesector is bijzonder complex. En leveranciers die de markt willen betreden, moeten weten waaraan zij beginnen.”*

Tot slot is de gids ook bestemd voor sociale actoren en organisaties voor consumentenbescherming. *“Deze*

organisaties kunnen deze in hun voordeel aanwenden wanneer zij worden geconfronteerd met conflicten in verband met de naleving van openbaardienstverplichtingen. Het Waakzaamheidsnetwerk was dan ook verheugd over de publicatie ervan in juli 2021. Vooral omdat de gids die wij publiceren een evolutief en dynamisch instrument is dat regelmatig zal worden bijgewerkt.”

De MOZA-procedure

In de loop van het boekjaar 2021 heeft BRUGEL een initiatiefadvies opgesteld om de aandacht te vestigen op het relatief hoge aantal MOZA-afsluitingen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De MOZA-procedure (“Move Out Zonder Afspraak”) behelst een aanvraag tot afsluiting van de meter die door een energieleverancier wordt ingediend bij Sibelga, de distributienetbeheerder. Deze procedure wordt ingezet wanneer een afnemer die verhuist zijn/haar leverancier niet verzoekt om de meter af te sluiten. Het kan ook op gang worden gebracht als de nieuwe bewoner van een pand geen energiecontract heeft gesloten.

Sibelga voert de MOZA-procedure uit om de identiteit van de bewoner vast te stellen en hem/haar uit te nodigen de situatie te regulariseren door een contract te sluiten met een leverancier naar keuze. Indien deze laatste niet zo spoedig mogelijk optreedt, gaat de DNB over tot afsluiting van de meters.

“Om het verschijnsel te begrijpen en mogelijke oplossingen aan te dragen, hebben wij overleg gepleegd met de verschillende actoren op de energiemarkt”, verklaart Carine Stassen, hoofd van de dienst Socio-Economische Zaken. *“Om onze evaluatie te objectiveren, hebben wij ook een vergelijking gemaakt met de procedure die door ORES in het Waalse Gewest is ingevoerd. Op basis van deze analyse hebben wij geconcludeerd dat de procedure moest worden aangepast door de opeenvolging van de verschillende fasen aan te passen. Concreet betekent dit dat Sibelga de eigenaars beter moet betrekken en grondiger administratief onderzoek moet verrichten.”*



“Om te begrijpen waarom er veel MOZA-afsluitingen waren in het BHG heeft BRUGEL een grondige analyse uitgevoerd om inzicht te krijgen in het verschijnsel, maar vooral ook om mogelijke oplossingen aan te reiken.”

Carine Stassen
Verantwoordelijke van de dienst Socio-Economische Zaken

Klachten en geschillen

De gas- en elektriciteitssector

In 2021 hadden de klachten en geschillen voornamelijk betrekking op de drie hoofdthema's: verbruik zonder contract, schadevergoedingen en niet-conforme praktijken van leveranciers.

- **Klachten in verband met het verbruik**
Indien de DNB een vermoeden heeft van betwist energieverbruik (ontbreken van een leveringscontract of manipulatie van de meter), zal hij extra kosten aanrekenen. *“Aangezien de wettelijke bepalingen in de technische reglementen niet duidelijk zijn, zijn er vaak betwistingen,”* legt Karine Sargsyan uit. *“En in veel klachten van afnemers worden deze te hoge kosten aangeklaagd die zijn vastgesteld zonder dat op correcte wijze ook daadwerkelijk fraude werd vastgesteld.”*

- **Klachten in verband met schadevergoedingen**
Naarmate meer en meer consumenten zich bewust worden van hun recht op schadevergoeding, neemt het aantal klachten toe. *"Aangezien de DNB soms blijkt gaf van enige onbuigzaamheid bij de toepassing van deze regels, richten de afnemers zich steeds vaker tot de Geschillendienst van BRUGEL om een beroep te doen op arbitrage."*
- **Klachten in verband met bepaalde praktijken van leveranciers**
Een aantal klachten heeft opnieuw betrekking op praktijken van sommige leveranciers om hun verplichting om een voorstel te doen te omzeilen.

Watersector

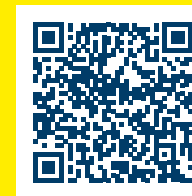
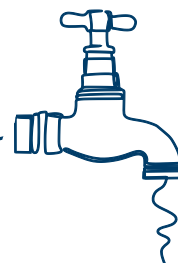
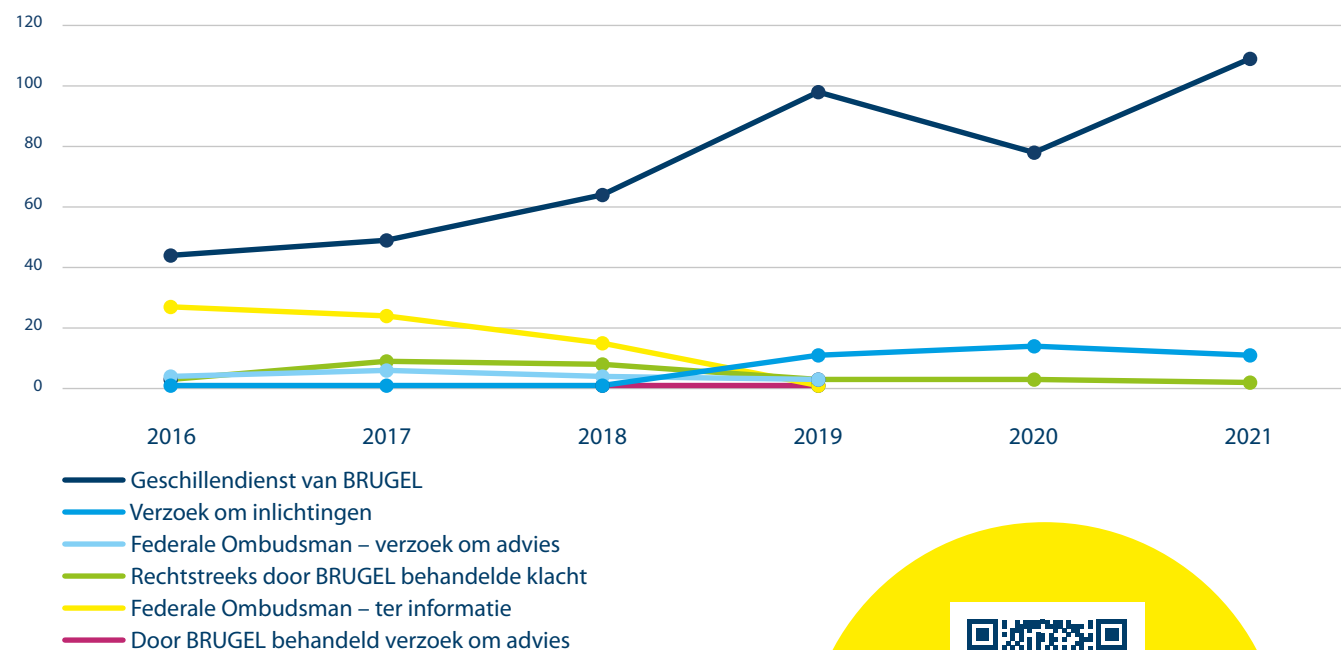
Voor deze sector trad BRUGEL in 2021 voor de tweede keer op als bemiddelingdienst. De drie behandelde hoofdthema's waren de facturering van lekken, co-ouderschap en het callcenter.

1. Tijdens dit boekjaar hebben veel Brusselse afnemers aanspraak gemaakt op voorkeurtarieven in geval van lekken die waren aangetroffen in hun installaties. *"Bij deze netelige kwestie hebben wij opgetreden als bemiddelaar tussen VIVAQUA en haar afnemers",* legt Karine Sargsyan uit.
2. In het verleden konden Brusselse ouders bepaalde voordelen genieten wanneer zij het ouderschap over hun kinderen deelden. In 2020 heeft VIVAQUA dit voordeel afgeschaft. *"Deze wijziging stuitte op onbegrip - en zelfs woede - bij sommige consumenten."*
3. De derde kwestie die BRUGEL aan de orde heeft gesteld, betrof de onbeschikbaarheid van het callcenter. In 2020 en 2021 hebben wijzigingen aan de informaticatools binnen VIVAQUA technische storingen bij hun backoffice veroorzaakt.

Sinds BRUGEL in 2018 haar opdrachten kreeg met betrekking tot de watersector, en meer bepaald haar bemiddelingsopdracht voor de watersector, heeft de regulator benadrukt dat het niet de taak van BRUGEL is om een bemiddelingdienst aan te bieden. Net als voor de energiesector is BRUGEL er namelijk van overtuigd dat haar opdracht er in de eerste plaats in bestaat om geschillen

te behandelen en bindende maatregelen op te leggen, om elk belangenconflict te vermijden. *"Eind 2021 heeft de regering ons verzoek gehoord en in de laatste wijziging van de waterordonnantie is ons standpunt eindelijk opgenomen. In 2022 zal BRUGEL dus niet langer de rol van bemiddelaar opnemen, maar wel bindende beslissingen kunnen nemen",* besluit Karine Sargsyan.

Verdeling van de behandelde en afgesloten klachten volgens het soort procedure



Bekijk het video-interview over de rechten van de consument