

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

AVIS d'initiative (BRUGEL-AVIS-20230718-370)

Relatif aux rapports du gestionnaire des réseaux de distribution d'électricité et du gaz pour l'année 2022 :

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

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

18/07/2023

Table des matières

1	Base légale et contexte.....	4
2	Qualité de la gestion des réseaux de distribution d'électricité et de gaz.....	6
2.1	Continuité de fourniture sur les réseaux	6
2.1.1	Interruptions d'alimentation des utilisateurs du réseau électrique.....	7
2.1.2	Interruptions d'alimentation des utilisateurs du réseau gaz.....	9
2.1.3	Interruptions d'alimentation de l'éclairage public.....	10
2.2	Qualité de tension sur le réseau électrique	12
2.3	Qualité de pression sur le réseau gaz.....	13
2.4	Développement des infrastructures pour les nouveaux services	13
2.4.1	Déploiement des compteurs intelligents et de leurs fonctionnalités	13
2.4.2	Transformation du réseau en réseau intelligent	14
2.4.3	Déploiement de l'infrastructure de recharge pour véhicules électriques	14
3	Qualité des prestations de services rendus au marché.....	15
3.1	Gestion des données de comptage	15
3.1.1	Taux de relevé physique des compteurs.....	15
3.1.2	Délai de transmission des données.....	16
3.1.3	Gestion des données « green »	17
3.2	Gestion des demandes du marché	18
3.2.1	Qualité du traitement des demandes fournisseurs	18
3.2.2	Qualité des services de flexibilité et d'agrégation	22
3.2.3	Qualité des services liés aux nouveaux usages	23
4	Qualité des prestations de services rendus aux URD	24
4.1	Gestion des plaintes et indemnisations	24
4.2	Respect des délais pour la réalisation des travaux	26
4.3	Respect des délais dans le cadre de la certification des installations de productions décentralisées	28
4.4	Qualité du service de fournisseur de dernier ressort	28
4.5	Qualité de la communication envers les utilisateurs du réseau	29
5	Conclusions.....	31

Liste des illustrations

Figure 1: Evolution des coupures par niveau de tension	7
Figure 2: Résultats des indicateurs de qualité de continuité de l'alimentation pour 2022-SAIFI/SAIDI	8
Figure 3: Durée des interruptions en 2022 HT/BT	9
Figure 4: Durée des interruptions en 2022 HT/BT	9
Figure 5: Evolution des indicateurs d'indisponibilité	10
Figure 6: Évolution du nombre de pannes EP entre 2018 et 2022	11
Figure 7: Nombre de plaintes relatives à la qualité de la tension fournie	12
Figure 8: Nombre de signalements pour des problèmes de qualité de distribution de gaz	13
Figure 9 : Taux de relevé physique par type de compteur	16
Figure 10 : Taux de transmission des données dans les délais	17
Figure 11: Nombre de jours moyens de rectifications	17
Figure 12 : Taux de réactivité du GRD des demandes des fournisseurs dans les délais légaux	18
Figure 13: Certification installations production : Délai (en jours) min, moyen et max de paramétrage de relais de découplage pour les prosumers	28

I Base légale et contexte

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

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

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

Ce rapport contient au moins les données suivantes :

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

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

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

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

« [...]

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

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

Brugel est chargée des missions suivantes :

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

Ce rapport contient au moins les données suivantes :

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

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

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

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

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

Par ailleurs, plusieurs constats découlent des avis rendus par BRUGEL portant sur les exercices précédents.

D'une part, le modèle de rapport défini dans l'avis 20080821-64 ne tient pas compte des nouveaux services intégrés dans les missions de SIBELGA ou en cours d'intégration, notamment concernant son rôle de facilitateur de marché pour le marché de la flexibilité. Cela induit chaque année de nombreux compléments d'informations formulés par BRUGEL pour lui permettre d'étayer son avis en accord avec la réalité des missions de SIBELGA.

D'autre part, BRUGEL a instauré en 2020 un mécanisme incitatif reprenant une sélection d'indicateurs sur lesquels la qualité du service fait l'objet d'un incitant financier. Il y a donc également une nécessité d'harmonisation suite à la mise en place des indicateurs de performance soumis à la régulation incitative.

Pour ces raisons, BRUGEL a modifié l'approche de son avis en ce sens et soumettra, courant de l'année 2023, un nouveau modèle de rapport en concertation avec SIBELGA qui sera d'application dès 2024 pour les rapports relatifs à la qualité de services, au régime d'indemnisation et aux pratiques non discriminatoires envers les fournisseurs portant sur l'exercice 2023. Enfin, cette nouvelle approche se recentre sur la qualité des services de SIBELGA et le lecteur sera renvoyé vers les autres avis de BRUGEL pour consulter le détail des thèmes spécifiques.

2 Qualité de la gestion des réseaux de distribution d'électricité et de gaz

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

La typologie du réseau électrique et du réseau de gaz a été présentée respectivement dans les plans d'investissement 2022-2026 de SIBELGA pour lesquels BRUGEL a rendu son avis 20211029-333 pour l'électricité³ et 20211029-332 pour le gaz⁴.

2.1 Continuité de fourniture sur les réseaux

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

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

Les principaux indicateurs de qualité de la continuité de l'alimentation utilisés⁵ sont :

- La fréquence des interruptions (SAIFI⁶): cet indicateur reflète le nombre d'interruptions que rencontre un consommateur en moyenne par an;
- L'indisponibilité (SAIDI⁷) : cet indicateur reflète le temps d'interruption subi par un consommateur en moyenne par an ;
- La durée de rétablissement (CAIDI⁸) : elle représente la durée moyenne des interruptions.

Le nombre d'interruptions rencontrées par les utilisateurs du réseau donne une idée sur la fréquence à laquelle l'inconfort d'une coupure a été subi. Il y a cependant une distinction à faire entre les interruptions planifiées par le gestionnaire du réseau qui découlent d'une sécurisation pour l'entretien des installations et du réseau, et pour lesquelles une communication est effectuée sur le site de SIBELGA⁹, et les coupures non planifiées consécutives à des causes accidentelles, à une négligence ou à une faute du GRD.

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

³ <https://www.brugel.brussels/publication/document/avis/2021/fr/AVIS-333-PLAN-INVESTISSEMENTS-ELETRICITE-SIBELGA-2022-2026.pdf>

⁴ <https://www.brugel.brussels/publication/document/avis/2021/fr/AVIS-332-PLAN-INVESTISSEMENTS-GAZ-SIBELGA-2022-2026.pdf>

⁵ BRUGEL précise que ces indicateurs fournissent une image de la qualité de distribution à un niveau « macro » et sont calculés sur base de prescriptions établies par SYNERGRID (pour la MT). Ces indicateurs sont notamment utilisés par BRUGEL dans le cadre de l'évaluation de la politique d'investissements de SIBELGA.

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

⁶ System Average Interruption Duration Index

⁷ System Average Interruption Frequency Index

⁸ Customer Average Interruption Duration Index

⁹ <https://www.sibelga.be/fr/pannes-chantiers/pannes/coupures-planifiees>

2.1.1 Interruptions d'alimentation des utilisateurs du réseau électrique

- Une distinction est réalisée entre la haute tension (HT) et la basse tension (BT). Pour la HT, il n'y a pas d'interruption planifiée, les utilisateurs restant toujours alimentés en cas de mise hors service.
- Comme le montre la figure ci-dessous, le nombre d'interruptions non planifiées a diminué en 2022 de presque 12% en BT et HT et se situe dans une **moyenne de 4,9 interruptions non planifiées par jour**.

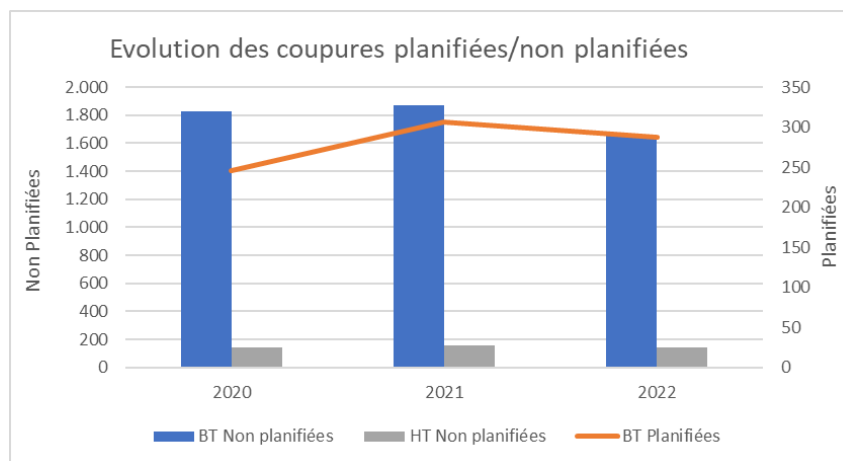


Figure 1: Evolution des coupures par niveau de tension

En BT, le nombre d'interruptions par cause laisse démontrer que des efforts ont été consentis pour toutes les sources de pannes¹⁰, à l'exception des coupures pour cause externe en augmentation de 24% par rapport à 2021.

Cause de l'indisponibilité BT	Evolution 2021-2022
Défauts Câbles	-15%
Défauts Branchements	-13%
Cause non déterminée	-11%
Défaut Pds	-31%
Manque de capacité	-53%
Conduite	-13%
Conduite coupures planifiées	-7%
Cause externe	24%

Tableau 1: Evolution du nombre d'interruptions 2021-2022 par cause

Cela peut être expliqué par la politique d'investissement menée ces dernières années par SIBELGA, notamment concernant le remplacement des câbles vétustes, qui a contribué de manière efficace à diminuer les incidents menant à des interruptions de fourniture non planifiées. L'interprétation des figures suivantes peut également le démontrer, où l'on constate que la fréquence totale des interruptions a

diminué en 2022 (7,41% par rapport à 9,65% en 2021 en BT et 24,97% par rapport à 28,35% en 2021 pour la HT), ce qui signifie que le nombre estimé de clients impactés par les interruptions rapporté au nombre total de clients sur le réseau en 2022 est inférieur de 23% en BT et de 12% en MT par rapport à l'année précédente.

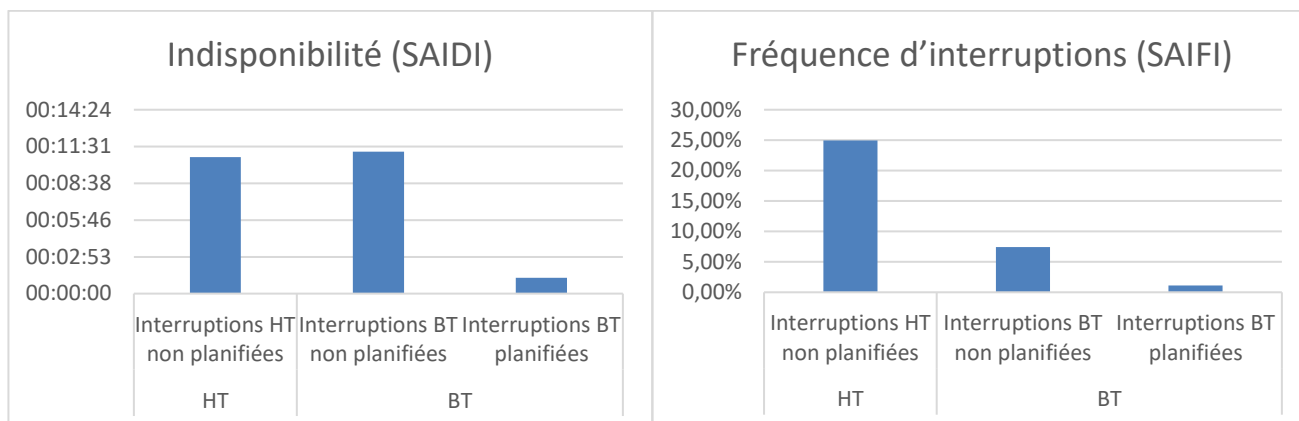


Figure 2: Résultats des indicateurs de qualité de continuité de l'alimentation pour 2022-SAIFI/SAIDI

Au niveau de l'indisponibilité, on conserve la même tendance avec pour la HT 10:42 minutes enregistrées en 2022, par rapport à 11:29 minutes en 2021, et pour la BT 11:07 par rapport à 12:34 minutes en 2021.

Un autre indicateur de qualité de continuité, le CAIDI, qui est la durée moyenne d'une intervention non planifiée subie par un consommateur, est de 42:51 minutes pour la HT alors qu'en 2021, elle était de 1h46m03s. Pour la BT, la durée est relativement stable par rapport à 2021 avec 02h29m54s.

Comme le montrent les figures ci-dessous, le temps moyen mis en œuvre par les équipes de SIBELGA pour rétablir l'alimentation en cas d'interruption (BT et MT confondues) est d'une durée de moins de 6h¹¹ dans 95,5% des cas (vs 94,7% en 2021).

¹¹ Les interruptions non planifiées rétablies après une durée de 6 heures sont considérées excessives dans la mesure où elles peuvent donner droit à une indemnisation des consommateurs par le GRD. SIBELGA se fixe d'ailleurs un objectif interne relatif au taux de rétablissement de l'alimentation des consommateurs endéans les 6 heures.

Figure 3: Durée des interruptions en 2022 HT/BT

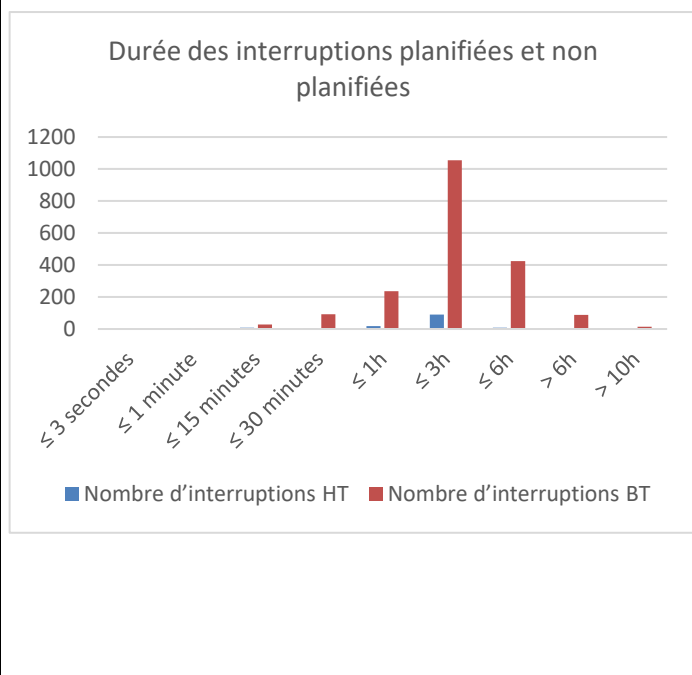
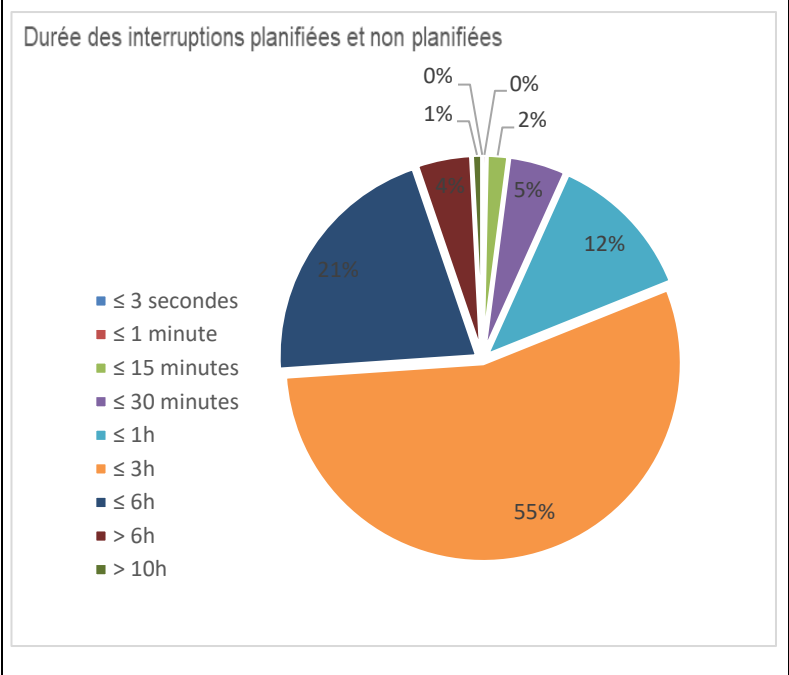


Figure 4: Durée des interruptions en 2022 HT/BT



2.1.2 Interruptions d'alimentation des utilisateurs du réseau gaz

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

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

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

L'évolution des indicateurs d'indisponibilité est reprise dans la figure ci-après.

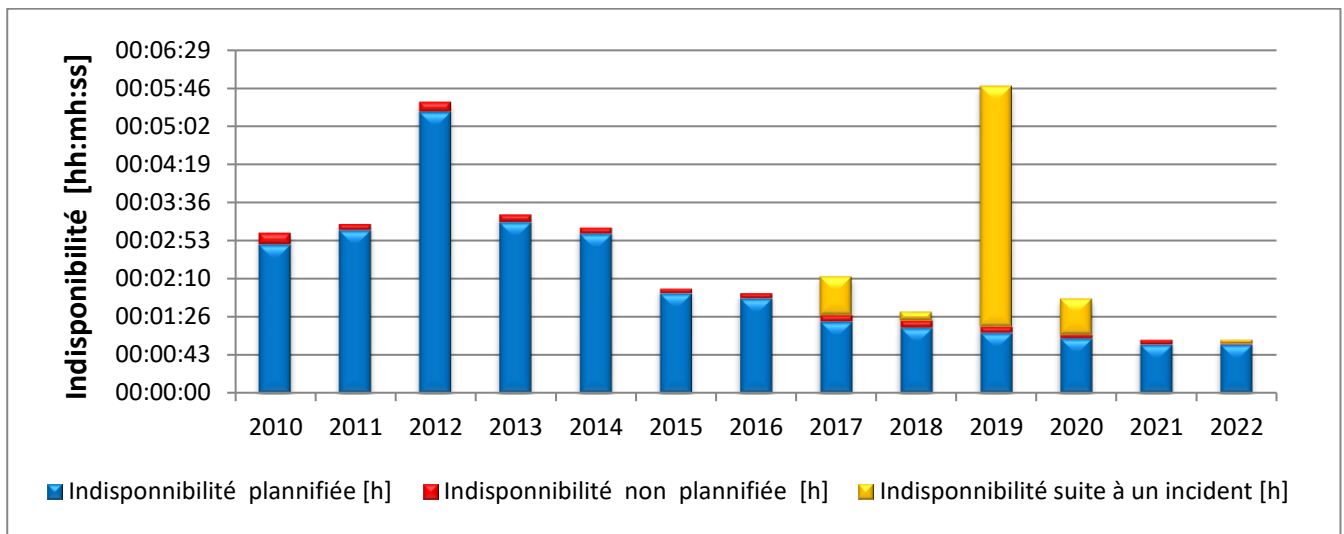


Figure 5: Evolution des indicateurs d'indisponibilité

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

L'indisponibilité totale par client et par an se situe donc autour de 1 minutes et 00 secondes en moyenne¹² comme pour 2021.

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

2.1.3 Interruptions d'alimentation de l'éclairage public

En 2022, le nombre total de pannes pour l'ensemble du parc lumineux était en baisse de 9% (8.109 contre 8.910 en 2021). Cette baisse peut s'expliquer notamment par le passage progressif à la technologie LED et par une météo relativement clémente pendant la période hivernale impactant moins l'éclairage public (EP).

Le pourcentage de réparation dans les délais s'est lui aussi amélioré de près de 10% pour les pannes individuelles lampes (93,7 % en 2022) et est resté statu quo pour les autres types de panne avec un taux avoisinant les 97% de pannes réparées dans les délais.

BRUGEL souligne que cet indicateur est insuffisant pour refléter à lui seul la qualité de service de l'activité EP et demandera à SIBELGA des indicateurs sur la fréquence et la durée moyenne des interruptions du

¹² L'indisponibilité représente le temps annuel moyen d'interruption d'un utilisateur du réseau de distribution. C'est donc la somme estimée des temps d'interruption de tous les utilisateurs du réseau de distribution divisée par le nombre d'utilisateurs.

parc EP dès leur disponibilité (lorsque l'ensemble du parc d'éclairage public sera télécontrôlé, ce qui est l'objectif pour 2030).

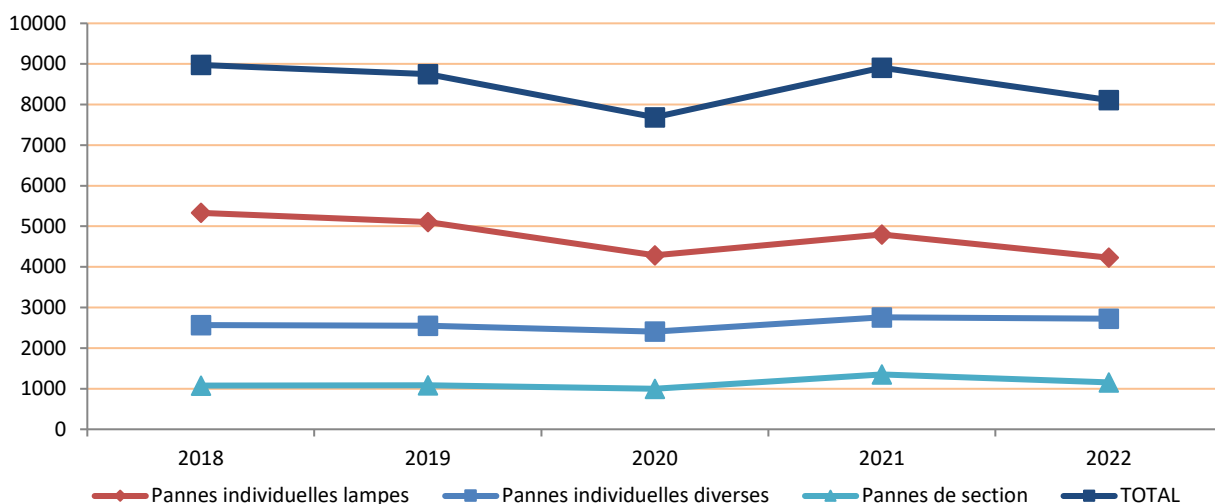


Figure 6: Évolution du nombre de pannes EP entre 2018 et 2022

Remarque sur la qualité des données de comptage de l'EP

Pour rappel, l'énergie consommée par les luminaires n'est pas mesurée mais estimée en multipliant le nombre d'heures de fonctionnement par des forfaits de puissance préétablis par SYNERGRID (Fédération des gestionnaires de réseaux électricité et gaz en Belgique) pour chaque type de lampe. Avec le passage au LED télécontrôlé, l'énergie consommée sera mesurée et non plus calculée.

Par ailleurs, SIBELGA mentionnait dans le rapport MSP 2022, au chapitre dédié à l'éclairage public, ce qui suit : « A noter que la prise en compte de la consommation mesurée pour les luminaires télécontrôlés a dû être reportée suite à des soucis techniques dans la transmission des données. Ce point doit être réexaminé en 2023 pour permettre une comptabilisation au plus juste de la consommation. »

En effet, 3 types de Luminer Controlers (de 3 fournisseurs différents ITRON/FLASHNET/SCHREDER) sont utilisés pour la communication entre les luminaires et le système central. Ces communications sont basées sur les technologies 3G – 4G ou réseau Mesh (réseaux dédiés). Les soucis techniques rencontrés en 2022 dans la transmission des données sont principalement dus à des interruptions dans les canaux de communications 3G qui ont engendré des interruptions dans la remontée de données (base de données incomplète) et ne permettaient pas un traitement correct des consommations d'énergie correspondantes. Entre temps, des adaptations de la logique du traitement de la base de données consommation ont été envisagées et des modifications du programme sont en cours de test.

Pour information, les taux de disponibilité des 3 types de réseaux de communication par type de Luminer Controlers sont de 99,65 %, 98 % et 95 % (causé par 2 incidents avec une interruption de communication (1 en août et 1 en septembre) pour un total de 7 jours d'arrêt sur la totalité des 2.191 luminaires télécontrôlés.

2.2 Qualité de tension sur le réseau électrique

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

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

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

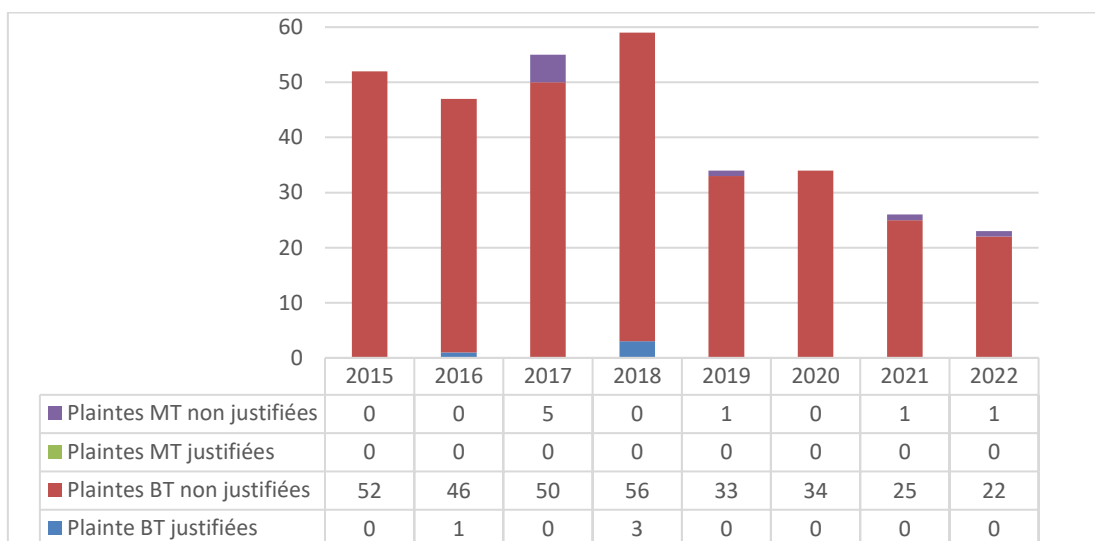


Figure 7: Nombre de plaintes relatives à la qualité de la tension fournie

Le rapport entre le nombre de plaintes réceptionnées et le nombre d'URD bruxellois est extrêmement faible et le nombre de plainte justifiée est nul depuis les 4 dernières années. Comme déjà précédemment spécifié, BRUGEL souhaiterait qu'une réflexion soit entamée sur d'autres critères¹³ d'analyse de la qualité de la tension, considérant que le nombre de plaintes réceptionnées comme seul indicateur ne peut être considéré comme étant fiable.

¹³ Les données des appareils de mesures qu'installe SIBELGA dans des cabines réseau pour le monitoring du réseau BT pourraient être utilisées, globalement, dans le cadre de l'évaluation de la qualité de la distribution.

2.3 Qualité de pression sur le réseau gaz

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

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

En 2022, SIBELGA a réceptionné 48 appels de clients signalant des problèmes de pression dans le réseau dont 44% de ces demandes d'interventions étaient justifiées selon SIBELGA. A l'instar de l'évaluation de la qualité de la distribution d'électricité, il ressort que le rapport entre le nombre de signalements réceptionnés par SIBELGA concernant la qualité de la distribution de gaz et le nombre d'URD est extrêmement faible.

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

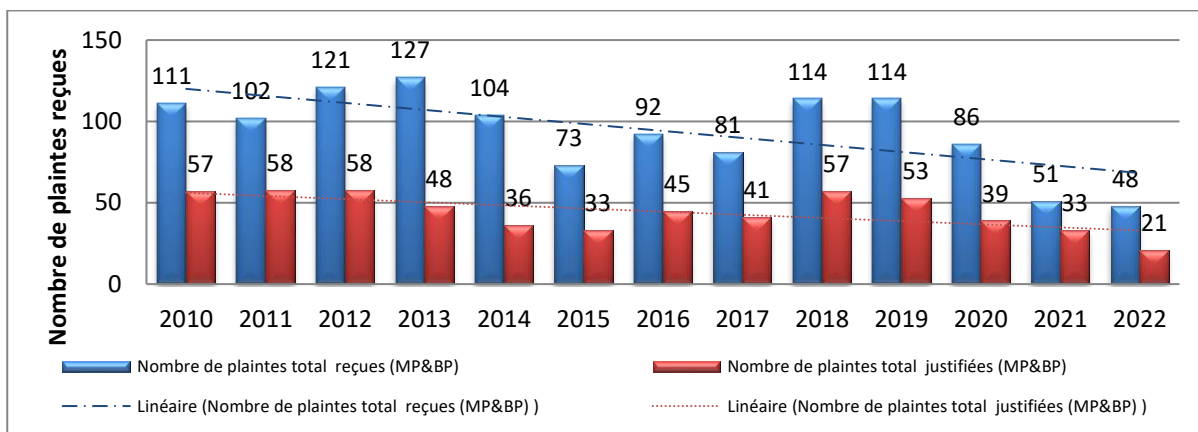


Figure 8: Nombre de signalements pour des problèmes de qualité de distribution de gaz

2.4 Développement des infrastructures pour les nouveaux services

2.4.1 Déploiement des compteurs intelligents et de leurs fonctionnalités

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

Le GRD doit par ailleurs aussi assurer des missions relatives à ce déploiement. Il doit par exemple respecter les délais pour le placement suite à une demande de l'URD (l'ordonnance prévoit un délai

maximum de quatre mois à partir de la demande). Le suivi du respect de ce délai est très important pour encourager le déploiement des nouveaux services liés à ces nouveaux compteurs. BRUGEL compte dans le cadre de la réalisation d'une nouvelle méthodologie tarifaire inciter le GRD à optimiser les délais de placement de ces nouveaux compteurs.

En 2022, SIBELGA a placé au total 11.566 compteurs intelligents portant ainsi le parc bruxellois de compteurs intelligents à 47.882 unités dont 219 communicants avec le GRD. Ces compteurs communicants ont été installés chez des URD participant à un des modèles de partage d'énergie.

Dans son plan de développement électricité pour 2023-2027, SIBELGA a communiqué les volumes de compteurs à placer dans les 5 prochaines années. Le GRD prévoit trois périodes distinctes pour le déploiement des compteurs intelligents. Une première période transitoire d'une année (2023) est caractérisée principalement par la poursuite de la politique actuelle (placement pour les nouveaux branchements, rénovations importantes, prosumers et bornes de recharge) ainsi que lors de la conversion du réseau 230V vers 400V. La deuxième période transitoire devait durer deux ans (2024 et 2025) avec activation progressive des nouveaux cas de placements indiqués par l'ordonnance et le remplacement de 23.000 compteurs intelligents de première génération. Après ces deux périodes transitoires, SIBELGA prévoit un déploiement soutenu de plus de 60.000 compteurs intelligents par an.

Dans son avis relatif au plan de développement précité, BRUGEL a constaté un manque d'ambition dans la stratégie proposée par SIBELGA et a demandé au GRD de raccourcir la période transitoire proposée d'un an et de proposer un plan réévalué et compatible avec les exigences de la transition énergétique. Le Gouvernement a, lors du conseil des ministres du 15 décembre 2022, partiellement approuvé le PPD moyennant une optimisation des plannings et ressources pour le déploiement des compteurs intelligents et de leurs fonctionnalités de manière à limiter la période transitoire du calendrier de déploiement.

2.4.2 Transformation du réseau en réseau intelligent

La transformation du réseau actuel en réseau intelligent amène un nombre important de nouveaux défis pour SIBELGA. Ces défis se matérialiseront sous la forme de projets de développement du réseau d'infrastructure physique, ainsi que d'une part prépondérante de projets informatiques indispensables au développement des fonctionnalités portant sur les opérations et sur les interfaces avec le marché. Cette vue conceptuelle du Smartgrid, partagée entre BRUGEL et SIBELGA, porte sur les 3 couches dites de *Distribution, Opérations, et Data*.

Afin de lancer les discussions sur le sujet, deux réunions ont eu lieu entre SIBELGA et BRUGEL, en novembre 2022 et en mai 2023, durant lesquelles SIBELGA a principalement présenté un état des lieux et une première définition de la conception du Smartgrid. Ces premiers échanges furent l'occasion d'identifier des divergences d'orientation et de préciser les attentes de BRUGEL. D'autres rencontres sont prévues en juin, octobre, et décembre 2023 dans le but de poursuivre les discussions, d'assurer un alignement sur les objectifs et d'aboutir à une feuille de route à soumettre à consultation publique. En outre, dans le cadre de la préparation de la nouvelle méthodologie tarifaire, BRUGEL compte mettre en œuvre un mécanisme incitatif pour la réalisation de cette feuille de route.

2.4.3 Déploiement de l'infrastructure de recharge pour véhicules électriques

Le pilotage par SIBELGA des appels d'offres dans le cadre des concessions pour le développement d'une infrastructure de recharge pour véhicules électriques en voirie ("ChargyClick") se poursuit et produit des résultats avec l'attribution des concessions 2022 et 2023. Cependant, il semble que les conditions des marchés soient trop contraignantes pour certains acteurs majeurs, conduisant à une concentration inquiétante pour le marché 2023 avec seulement deux offres reçues sur quatre candidats initialement intéressés, et dont l'une a dû être exclue ne remplissant pas les conditions du Cahier Spécial des Charges.

Pour la concession 2024, SIBELGA a produit un document d'information ainsi qu'une liste de questions à destination des candidats potentiels ayant marqué un intérêt à participer à l'appel d'offre. Les réponses à ces questions, qui seront partagées entre autres avec BRUGEL au sein du Comité d'Accompagnement Electrify.Brussels, constitueront une source d'information importante venant du marché et permettront le cas échéant d'adapter, voire de réorienter, certains éléments du CSC en vue de permettre une plus large participation des candidats.

D'autre part, le développement des bornes privées affiche une forte progression et appelle à la mise en place de prescriptions spécifiques dans la foulée de l'entrée en vigueur de la prochaine révision du règlement technique attendue pour début 2024.

3 Qualité des prestations de services rendus au marché

3.1 Gestion des données de comptage

Dans le cadre de la mise en œuvre de la méthodologie tarifaire 2020-2024, SIBELGA introduit chaque année les résultats des KPI relatifs au mécanisme de tarification incitative sur la qualité des services. Les KPI sur la qualité de la gestion des données de comptage font partie des KPI approuvés par BRUGEL et entrés en vigueur au 01/01/2020. La qualité de la gestion des données de comptage par le GRD est mesurée par les KPI relatifs à l'activité de relève des compteurs, de la validation et de la transmission de ces données au marché. Il s'agit donc de mesurer les performances relatives aux taux de relevé, le taux de rectification et la réactivité du GRD dans la transmission de ces données au marché.

Les indicateurs sont mesurés pour chaque type de compteurs : classiques (YMR), MAR (Monthly Automated Reading), CAR (Continuous Automated Reading) et compteurs intelligents communicants.

3.1.1 Taux de relevé physique des compteurs

La qualité des index communiqués est améliorée avec un relevé périodique physique effectué par le GRD tous les ans ou communiqué par le client via une application au GRD plutôt qu'estimé.

L'exhaustivité est mesurée avec le taux de relevé physique et le taux d'index successivement estimés.

Le taux de relevé YMR est meilleur que celui de 2021 et s'explique par l'effort fourni pour améliorer la relève des compteurs YMR (92,75 % en 2022 vs 91,79 % en 2021). En revanche, le taux de relevé MAR est impacté par un moins bon taux de communication durant les mois d'été.

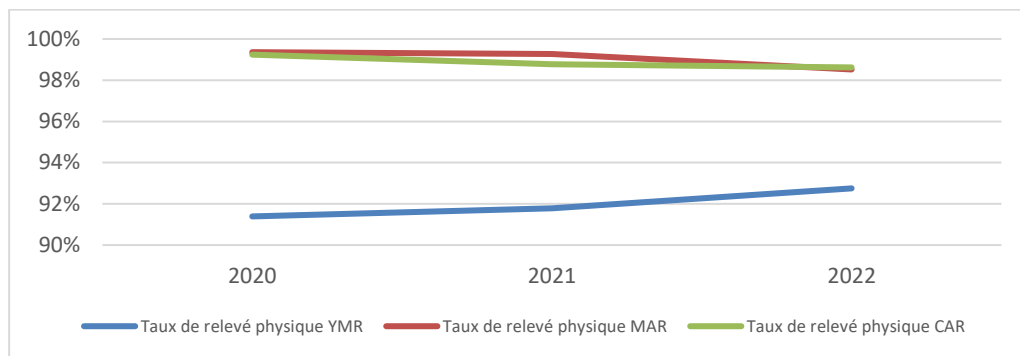


Figure 9 : Taux de relevé physique par type de compteur

Par ailleurs, on observe un taux d'index successivement estimés (non relevés physiquement ou transmis par l'URD pendant plus de deux périodes annuelles) pour les compteurs classiques en augmentation ces 3 dernières années.

2020	2021	2022
0,30%	0,34%	0,39%

Tableau 2 : Evolution du taux d'index successivement estimés

Les restrictions en termes de déplacements issues de la crise sanitaire entretemps levées, ce taux devrait diminuer les prochaines années.

3.1.2 Délai de transmission des données

Deux autres indicateurs permettant d'évaluer la qualité de la gestion de comptage mais ici au niveau de la **réactivité** de SIBELGA sont le taux de la transmission des données de comptage dans les délais selon le cadre réglementaire en vigueur et le délai moyen de traitement des rectifications, représentés respectivement en figures 10 et 11. De manière générale, les résultats de 2022 observés sont moins bons que pour 2021 du fait que l'année 2022, surtout le début de l'année, a été impactée par le démarrage de la nouvelle CMS ¹⁴et du MIG6 ¹⁵pour tous les types de compteur.

¹⁴ Central Market System

¹⁵ Manual Implementation Guide

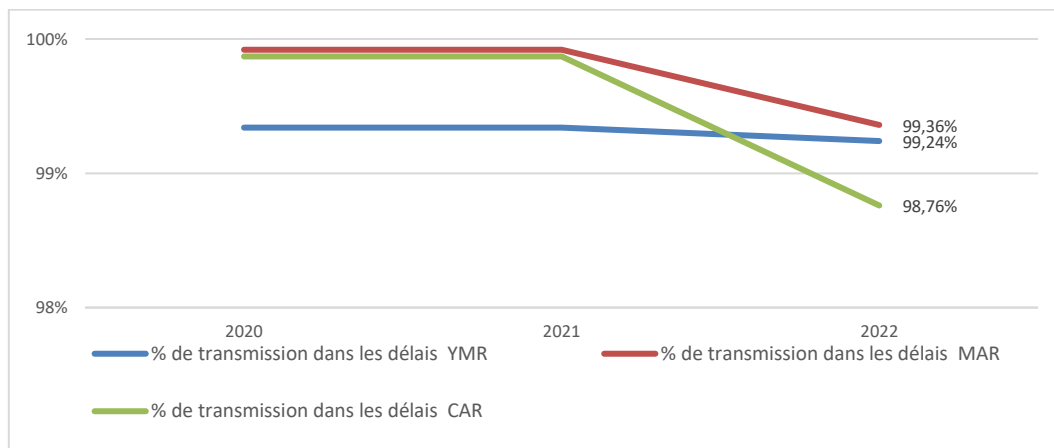


Figure 10 : Taux de transmission des données dans les délais

La baisse du résultat pour le % de transmission des données CAR et les délais de rectifications (voir figure 11) peut s'expliquer également par le fait que la CMS n'a pas fonctionné pendant plusieurs jours en octobre 2022. En excluant cette indisponibilité, le résultat est de 99,25% pour le taux de transmission des données CAR.

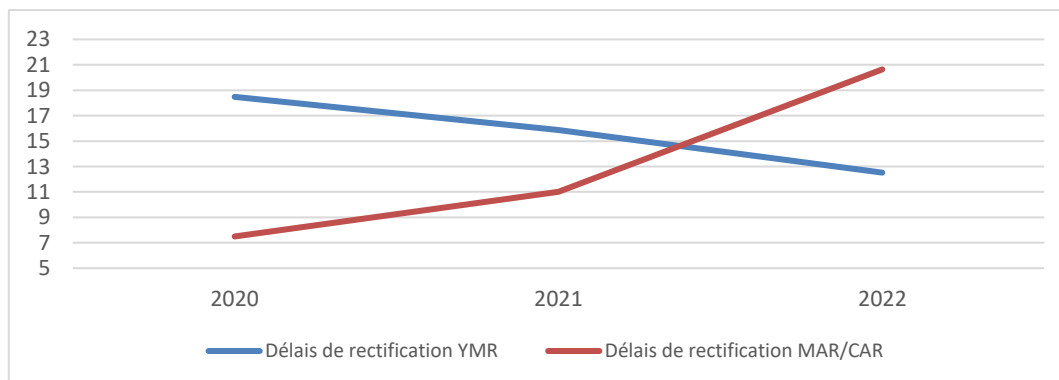


Figure 11 : Nombre de jours moyens de rectifications

3.1.3 Gestion des données « green »

SIBELGA est responsable de la vérification des index issus d'installations de production d'électricité verte et de la transmission de ces données à BRUGEL pour le calcul et l'octroi des certificats verts.

Les données de production validées doivent être transmises à BRUGEL selon des délais convenus par convention.

Dans son prochain canevas de rapportage portant sur la qualité des services rendus au marché, il sera demandé à SIBELGA de rapporter les taux de transmission des index dans les délais pour les installations de production d'électricité verte, tout comme d'éventuels autres indicateurs pertinents à définir.

3.2 Gestion des demandes du marché

3.2.1 Qualité du traitement des demandes fournisseurs

3.2.1.1 Réactivité du GRD aux demandes des fournisseurs

La qualité de gestion des demandes du marché (effectuées via la nouvelle CMS depuis novembre 2021) est mesurée par la réactivité de SIBELGA dans l'exécution de ces travaux selon les délais légaux (indiqués dans le règlement technique/MIG) ou fixés par BRUGEL. Tout comme la gestion de l'activité de comptage reprise sous le point 4.1 supra, le taux de réactivité du GRD aux demandes des fournisseurs dans les délais légaux est un des indicateurs de performance repris dans la liste des KPI soumis à la régulation incitative pour la période tarifaire 2020-2024. Les résultats communiqués sont repris pour chaque sous-KPI reprenant un processus marché nécessitant des travaux chez l'URD (limiteur de puissance (LIMPU), Move in/out (DROP), Moza, coupure juge de paix/professionnelle (Cutoff), End of Contract (EOC)).

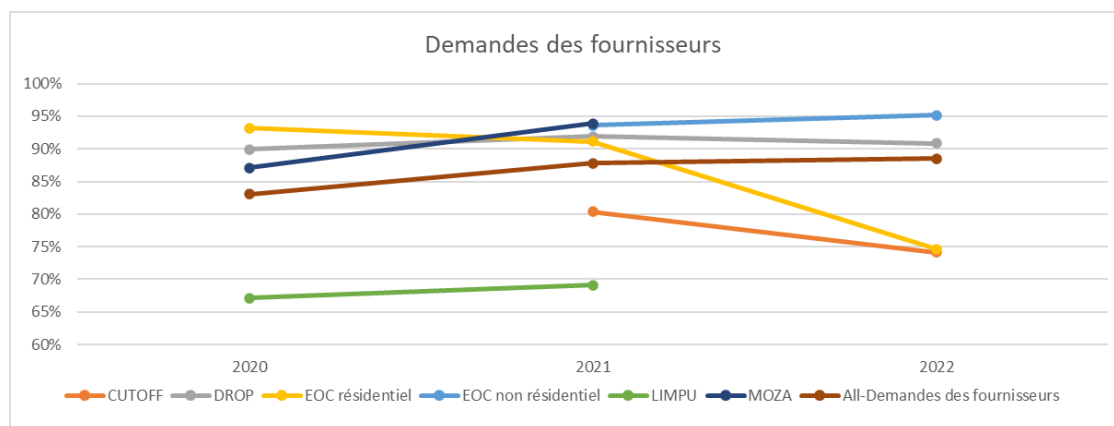


Figure 12 : Taux de réactivité du GRD des demandes des fournisseurs dans les délais légaux

Les résultats démontrent des faibles taux de réussite pour les Cut-Off et les EoC Résidentiel, travaux impactés directement par le go-live du MIG6 sur le marché. Pendant plusieurs mois, les fournisseurs d'énergie ont demandé à SIBELGA de limiter les coupures sur le terrain pour ne pas couper erronément des clients, la mise à jour du registre d'accès accusant des retards et/ou erreurs (voir point infra sur ATRIAS). Ainsi, SIBELGA affiche un résultat avec malus notamment à cause des dysfonctionnements de la nouvelle plateforme CMS/Backend GRD. BRUGEL rendra sa décision sur les résultats de ces KPI lors du contrôle tarifaire ex-post pour l'année 2022.

3.2.1.1 Mesures du GRD pour garantir l'exclusion de toute pratique discriminatoire à l'encontre des fournisseurs

Pour l'année 2022, SIBELGA a transmis le 21 avril 2023 à BRUGEL le rapport¹⁶ relatif au programme des engagements qui contient les mesures prises pour garantir l'exclusion de toute pratique discriminatoire à l'encontre des fournisseurs.

Enquête de satisfaction

SIBELGA a réalisé une enquête de satisfaction en décembre 2022 auprès des fournisseurs commerciaux d'énergie afin de mesurer leur niveau de satisfaction par rapport aux services offerts par le GRD. Cette enquête met en lumière la satisfaction des fournisseurs quant au traitement de leurs demandes auprès du GRD.

¹⁶ Ce rapport étant par ailleurs intégré au rapport de SIBELGA sur l'exécution de ses missions de service public.

Dans cette enquête, deux indicateurs ont été mesurés :

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

Les résultats de 2022 présentent un CSAT de 67,1% (- 14% par rapport à 2021) et un CES de 74,4% (- 2,5% par rapport à 2021). La baisse de ces indicateurs s'explique principalement par la phase post go live du MIG6 qui a rendu les interactions entre les acteurs du marché plus nombreuses et complexes de par la multiplication des difficultés techniques rencontrées. De plus, la sortie du marché de plusieurs fournisseurs a également augmenté la complexité des échanges dans un contexte de crise peu favorable à un fonctionnement efficace du marché.

Comme spécifié dans les trois précédents rapports de BRUGEL, l'enquête de satisfaction annuelle organisée par SIBELGA depuis 2010 doit - selon BRUGEL - être améliorée, notamment concernant les indicateurs analysés afin de prendre en compte les nouveaux services mis en place suite aux évolutions du marché et leurs fonctionnements dans le MIG 6. Tout comme les fournisseurs commerciaux, BRUGEL devra être consultée pour ce nouveau modèle.

Communication envers les fournisseurs

- Réunions d'information

En 2022, une seule réunion plénière et plusieurs réunions bilatérales ont été organisées¹⁷.

SIBELGA a communiqué à BRUGEL les éléments demandés pour chaque réunion tenue.

- Formations dispensées aux fournisseurs

En 2022, aucune session de formation n'a été demandée ni organisée.

- Mailings circulaires

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

En 2022, le nombre de mailings circulaires a, à l'instar de 2020 et 2021, été très important et portait essentiellement sur la communication des différents tarifs en vigueur pour l'année 2022, sur les retraits des contrats d'accès des fournisseurs défaillants, sur la conversion gaz L/H et sur les informations relatives aux scénarios MIG6.

- Concernant la défaillance des fournisseurs

La crise énergétique qui a débuté au cours du dernier trimestre 2021 et qui s'est aggravé courant 2022 suite à la guerre en Ukraine, a engendré des dommages pour les fournisseurs commerciaux. En effet, certains fournisseurs en défaut de paiement de leur facture de gridfee (électricité et gaz) ont annoncé à SIBELGA leur précarité financière ainsi que le risque de ne plus pouvoir approvisionner leur clientèle.

¹⁷ A la demande d'un fournisseur ou de SIBELGA, des réunions bilatérales peuvent avoir lieu entre le GRD et un acteur commercial. Afin de garantir toute transparence et de vérifier l'absence de toute pratique discriminatoire, BRUGEL demande chaque année le compte rendu de ces réunions.

Pour chacun de ces fournisseurs, SIBELGA a, conformément à l'article 6 du contrat d'accès (CA) portant sur la suspension des obligations et la résiliation du CA, procédé à des échanges par courriers (dans lesquels ces fournisseurs ont confirmé l'impossibilité matérielle de respecter leurs obligations) ainsi qu'à des conciliations en présence de BRUGEL¹⁸. A l'issue de ces procédures, SIBELGA a procédé à la suspension des contrats d'accès et a immédiatement lancé la procédure de fournisseur de secours. Par ailleurs, cette succession de défaillances survenues au début de la phase post GO-LIVE du MIG6 a engendré des difficultés dans la régularisation des portefeuilles des acteurs commerciaux impliqués et a nécessité de nombreuses réunions d'alignement entre les fournisseurs défaillants, SIBELGA et le fournisseur de secours désigné. A ce jour, la situation du registre d'accès n'est toujours pas régularisée pour certains URD (voir point infra).

- Communication envers les fournisseurs dans le cadre du MIG6

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

En 2022, cette situation n'a pas semblé se rétablir: les régulateurs régionaux, les services de médiation de l'énergie et les organismes sociaux et de protection des consommateurs ont noté une augmentation des plaintes et demandes d'information dont la cause semble principalement liée aux dysfonctionnements du CMS d'ATRIAS, aux backend systems des GRD et/ou aux backend systems des fournisseurs. Ce constat inquiétant a mené BRUGEL à interpellé SIBELGA ainsi que les fournisseurs pour établir un état des lieux sur ces dysfonctionnements qui amènent principalement des retards de traitement ou des erreurs :

- dans l'actualisation du registre d'accès,
 - dans la transmission des index (y compris pour les prosumers) ;
 - dans le traitement des switches fournisseurs ;
- et à moindre mesure :
- dans la gestion des demandes de changement de tarif ;
 - et dans la reconnaissance du statut de prosumer.

Il a été rappelé également les obligations pour le GRD :

- de tenir à jour le registre d'accès et de veiller à la qualité des informations reprises dans ce dernier;

¹⁸ 29/12/2021 pour OCTA +, 1/02/22 pour ELEXYS et 22/02/22 pour AECO (anciennement E2030). Le fournisseur WATZ s'est quant à lui déclaré en faillite en avril 2023.

-de transmettre aux fournisseurs les données de comptage dans un délai raisonnable ou dans le délai prescrit afin que les factures de régularisation et de clôture puissent être adressées aux clients ;

-de respecter les délais prescrits dans les scénarii du MIG 6.

BRUGEL reviendra vers SIBELGA courant 2023 afin de voir dans quelles mesures le monitoring quantitatif structurel des processus gérés au sein du CMS pourra faire l'objet d'un reporting périodique qui sera par ailleurs analysé et traité dans le cadre du rapport sur la qualité des services portant sur l'année 2023.

- Snapshot 6 mois

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

Cette distribution à l'attention de tous les fournisseurs a eu lieu le 11 janvier 2022 et le 12 juillet 2022 et a été communiquée également à BRUGEL.

Comme proposé déjà dans son rapport 2021, il n'est plus nécessaire d'envoyer ces données à BRUGEL. En effet, ces données sont maintenant normalement partagées via le MIG 6 (pre-switching) et donc disponibles en temps réel par les fournisseurs. Néanmoins, BRUGEL se réserve le droit de les réclamer en cas de contestation d'un fournisseur (si les données sont erronées par exemple). En outre, il est prévu de supprimer cette exigence de communication à BRUGEL dans le cadre de la révision du Règlement Technique.

- Critères de solvabilité et de garanties financières demandées aux fournisseurs

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

En 2022, SIBELGA a effectué un certain nombre de modifications des garanties financières portant sur les montants déposés ou sur le type de modalité demandé. En effet, l'envolée des prix de l'électricité et du gaz accentuée jusque fin décembre a entraîné des répercussions importantes pour les fournisseurs qui ont été confrontés à des problèmes de liquidité - voire de solvabilité.

SIBELGA a fourni à BRUGEL le détail et les motivations de ces décisions, comme cela l'avait été demandé dans son rapport portant sur l'année 2021, afin de s'assurer que les obligations de garanties soient (ré)évaluées et traitées de manière non-discriminatoire pour chaque fournisseur. BRUGEL dispose donc actuellement d'une vue sur les changements opérés ainsi que sur les motivations de SIBELGA d'y avoir procédé.

BRUGEL ne demandera pas à SIBELGA la copie des contrats d'accès modifiés en 2023, mais travaille actuellement sur l'implémentation d'une plateforme d'échange de données avec les acteurs y compris le GRD où il sera demandé à SIBELGA de mettre à disposition de BRUGEL directement sur cette plateforme l'ensemble des contrats d'accès actifs et de les mettre à jour le cas échéant.

- Marché public d'achat d'énergie

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

Pour les fournitures de gaz et d'électricité des années 2022 et 2023, SIBELGA a organisé, en 2019, un marché en tant que centrale d'achats. Il n'y a pas donc pas eu de marché public en 2022 pour l'achat d'énergie de la part SIBELGA.

Le prix d'achat des pertes est par ailleurs analysé en détail cette année dans le cadre du contrôle ex post 2022.

BRUGEL a néanmoins formulé un commentaire sur le lot 3 du marché : « *fourniture d'électricité destinée à la consommation de l'éclairage public communal* » dans son avis¹⁹ sur le fait que la décision prise par SIBELGA d'opter pour un achat sur le marché spot pour l'intégralité de la consommation d'énergie liée à l'éclairage public relève d'une gestion suboptimale et que le risque financier pris a engendré un surcoût supporté intégralement par le consommateur final.

- Vente de certificats verts aux fournisseurs d'énergie

SIBELGA a lancé en 2022 trois procédures spécifiques pour la vente des certificats verts en mettant ainsi en concurrence tous les fournisseurs actifs en RBC. Cette procédure n'a permis à SIBELGA d'écouler qu'une partie de son stock de CV générés en 2021 (14.000 sur 22.488 CV). La différence sera remise en vente en 2023 avec les CV de 2022.

- Concernant la sous-traitance des activités de comptage

BRUGEL a sollicité SIBELGA en novembre 2022 afin de réaliser une analyse juridique lui permettant de mettre en lumière le cadre qui régissait leur contrat de sous-traitance des activités sur compteur avec la société EQUANS. Après analyse des différents éléments, BRUGEL n'a pas formulé d'autre remarque sur le sujet sinon le rappel que les règles de sous-traitance ainsi que l'exécution des missions sous-jacentes doivent s'inscrire dans le cadre prévu des ordonnances « électricité » et « gaz » et qu'il conviendra de le rappeler dans les cahiers de charge à venir.

3.2.2 Qualité des services de flexibilité et d'agrégation

A la demande de BRUGEL, SIBELGA a communiqué un ensemble d'informations sur les services de flexibilité pour l'année 2022 dont notamment le nombre d'URD/points d'accès proposant des services de flexibilité par puissance et par produit, ainsi que les produits activés, les volumes activés et les durées d'activation. BRUGEL a également reçu la liste des FSP/agrégateurs actifs en RBC.

¹⁹ Avis (BRUGEL-AVIS-20230627-368) Relatif au rapport du gestionnaire de réseau de distribution sur l'exécution des missions de service public en matière d'électricité et de gaz pour l'année 2022.

Il en ressort qu'aucun client bruxellois raccordé en basse tension (BT) n'a proposé des services de flexibilité en 2022 dans le cadre du produit FCR²⁰ d'ELIA. C'est le seul produit ouvert à la participation d'URD raccordés en BT en 2022. Les gestionnaires de réseau travaillent néanmoins à une ouverture de la BT à la participation au produit aFRR²¹ d'ELIA pour l'hiver 2023-2024 comme le démontre la consultation publique récemment clôturée²².

Pour les URD raccordés en haute tension (HT), seuls 5 points d'accès ont participé à un produit de flexibilité (produit mFRR²³) avec une puissance cumulée flexible de 11,98 MW. Le nombre d'activations de ce service (hors tests) est passé à 18 en 2022 par rapport à 12 en 2021 et 7 en 2020.

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

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

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

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

En outre, selon les nouvelles dispositions de l'ordonnance, le GRD ne sera pas seulement facilitateur d'un marché services de flexibilité et d'agrégation, il pourra aussi être acheteur de certains services de flexibilité comme les services auxiliaires non liés au réglage de la fréquence nécessaires à l'exploitation efficace, fiable et sûre du réseau de distribution. Cette acquisition doit se faire dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires et reposer sur les règles du marché. Un encadrement de ces deux rôles de SIBELGA est en cours de finalisation dans le projet de modification du règlement technique.

3.2.3 Qualité des services liés aux nouveaux usages

Jusqu'à avril 2022, un cadre dérogatoire permettait à des porteurs de projets de solliciter des dérogations aux règles de marché et tarifaires applicables pour tester des produits, services ou modèles innovants.

²⁰ FCR pour « Frequency Containment Reserve », il s'agit de l'ancienne réserve primaire (ou R1).

²¹ aFRR pour « automatic Frequency Restoration Reserve, il s'agit de l'ancienne réserve secondaire (ou R2).

²²Page de consultation :

<https://www.synergriid.be/fr/centre-de-documentation/consultation-publique/documents-flexibilite-printemps-2023>

²³ mFRR pour « manual Frequency Restoration Reserve », il s'agit de l'ancienne réserve tertiaire (ou R3).

L'objectif était d'en tirer des leçons pour inspirer la législation et la réglementation qui étaient en cours d'adoption.

Ce cadre dérogatoire avait été instauré par l'ordonnance du 23 juillet 2018 modifiant l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'ordonnance du 12 décembre 1991 créant des fonds budgétaires.

Sur base de ce cadre légal, BRUGEL a adopté une décision qui déterminait les procédures et les critères selon lesquels des porteurs de projets pouvaient solliciter et se voir attribuer des dérogations à des règles de marché et/ou tarifaires.

Ce cadre dérogatoire, qui a permis à BRUGEL d'octroyer une dérogation à 6 projets (dont 5 étaient en activité en 2022 pour un total de 180 clients), a pris fin lors de l'entrée en vigueur de l'ordonnance du 17 mars 2022 (publiée le 20 avril 2022) modifiant l'ordonnance électricité, cette ordonnance ayant notamment pour objet la transposition des directives européennes.

Les projets qui ont démarré dans le cadre dérogatoire peuvent continuer à opérer dans leur modèle jusqu'à la date d'expiration de la dérogation (en principe deux ans). Au terme de ce délai, si ces projets veulent se poursuivre, ils devront se conformer aux dispositions légales applicables.

Depuis la mise en place du nouveau cadre légal, il est donc possible de participer à un partage d'énergie que ce soit par le biais d'un modèle de communauté d'énergie, de partage au sein d'un même bâtiment ou encore par le biais d'un échange de pair à pair.

Au vu de la récente transposition des directives européennes, seul un échange de pair à pair a vu le jour, fin 2022.

BRUGEL tient à saluer la collaboration constructive et la participation active de SIBELGA aux échanges avec les différentes parties prenantes ainsi que la mise en place rapide des outils nécessaires à l'information du client et à la déclaration d'un modèle de partage d'énergie.

4 Qualité des prestations de services rendus aux URD

4.1 Gestion des plaintes et indemnisations

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

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

Référence Ordonnance électricité	Nature de l'interruption	Total des demandes (605)	Demandes fondées (359)	Demandes non fondées (246)
Article 32bis	Interruption non planifiée de plus de 6h	448	325	123
Article 32ter	Absence de fourniture suite à une erreur administrative	19	6	13
Article 32 quater	Absence de fourniture suite à un retard de raccordement	0	0	0
Article 32 quinquies	Domage subi suite à une interruption, non-conformité ou irrégularité par un GRD fautif	138	28	110
Article 32 septies	Absence de fourniture suite au placement d'un limiteur de puissance	0	0	0

Tableau 3 : Nombre de demandes par nature d'interruption-Electricité

En 2022, SIBELGA a recensé 605 demandes d'indemnisation, contre 688 en 2021. La légère diminution est liée à l'incident survenu le 19 novembre 2021 sur le réseau haute tension d'Elia.

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

Référence Ordonnance gaz	Nature de l'interruption	Total des demandes (23)	Demandes fondées (4)	Demandes non fondées (19)
Article 24bis	Absence de fourniture suite à une erreur administrative	14	2	12
Article 24ter	Absence de fourniture suite à un retard de raccordement	0	0	0
Article 24 quater	Domage subi suite à une interruption, non-conformité ou irrégularité par un GRD fautif	9	2	7

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

Concernant le gaz en revanche, le nombre de demandes est passé de 3 demandes en 2021 à 23 demandes en 2022.

Le rapport mentionne les raisons du non fondement de la demande :

- dans 62%, il s'agit d'une interruption d'une durée inférieure à 6 heures en électricité, d'un vice de fabrication, d'une usure naturelle, d'un incident sur le câble ou d'un défaut latent ;
- dans 10% des cas, il s'agit d'une responsabilité d'un tiers ou d'un fournisseur ;
- dans 5%, il s'agit d'une coupure planifiée ou suite à une situation urgente ou une fuite de gaz ;
- dans 23%, il s'agit d'une autre que celles énumérées ci-dessus.

Au niveau des montants versés à titre d'indemnisation concernant la distribution d'électricité, SIBELGA a versé une somme de 78.446,47 € en 2022, tandis qu'en 2021, ce montant était de 68.089,26€.

BRUGEL tient à préciser que les montants précités ne sont actuellement pas couverts par les tarifs, mais bien supportés par SIBELGA.

Dans le rapport, une répartition des demandes d'indemnisation en fonction des communes est également reprise. Tandis que Ganshoren, Evere, Bruxelles et Schaerbeek sont les communes dans lesquelles on recense un taux élevé de demandes d'indemnisation, Watermael-Boitsfort, Auderghem et Etterbeek concentrent peu de demandes.

Depuis 2018, BRUGEL, en collaboration avec SIBELGA, réfléchit sur le caractère optimal de la mise en œuvre du régime d'indemnisation. Le travail d'analyse de ce régime a déjà permis d'améliorer celui-ci mais une modification ordonnantielle serait souhaitable pour mettre en place :

- une indemnisation automatique impliquant le versement automatique d'une indemnité pour toute coupure d'une durée supérieure à 6 heures consécutives, sans que l'utilisateur du réseau de distribution ne doive introduire une demande en ce sens ;
- une responsabilité GRD en cas de dommage à l'URD à la suite d'une interruption en énergie, sans qu'une faute ou une négligence du GRD ne doive être démontrée par l'URD ; la survenance de l'évènement faisant présumer la faute dans le chef du GRD.

4.2 Respect des délais pour la réalisation des travaux

Un des critères d'évaluation du service rendu aux URD concerne le respect des délais lors de la réalisation de travaux prescrits par les règlements techniques électricité et gaz ou contractuels²⁴.

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

Les tableaux 5 et 6 indiquent, pour 2022, le nombre de plaintes reçues par SIBELGA concernant le respect des délais pour les travaux et opérations réalisées sur les réseaux d'électricité et de gaz.

²⁴ Dans le cas d'un raccordement à la MT, le délai de réalisation du raccordement est déterminé selon un contrat.

	Nombre de plainte reçues	Nombre de plaintes justifiées
Procédure de raccordement à la moyenne tension (avec étude)	1	1
Procédure de raccordement à la basse tension	1	1
Procédure de raccordement temporaire	0	0
Entamer à temps des travaux de réparation	0	0
Accès au réseau de distribution en vue de travaux planifiés	2	2
Accès au réseau de distribution en vue de travaux non planifiés	13	6
Correction de perturbations dans une installation de comptage	8	3
Total	25	13

Tableau 5: Plaintes relatives aux respects des délais liés à des travaux sur le réseau d'électricité – année 2022

Pour les travaux liés au réseau d'électricité, il ressort qu'en 2022, SIBELGA n'a reçu que 25 plaintes, dont 13 d'entre elles ont été considérées comme justifiées. Le nombre de plaintes reçues au regard du nombre de prestations techniques réalisées par le GRD (590 raccordements réalisés en 2022) est donc très faible.

Comme le montre le tableau 6, deux plaintes justifiées concernant l'accès au réseau de distribution de gaz ont été enregistrées en 2022 et seulement deux plaintes concernant les installations de comptage sur les 4 recensées ont été estimées justifiées.

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

Tableau 6: Plaintes relatives aux respects des délais liés à des travaux sur le réseau de gaz – année 2022

4.3 Respect des délais dans le cadre de la certification des installations de productions décentralisées

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

La qualité de ces prestations peut être évaluée notamment par le délai de réalisation de ces différentes missions. A la demande de BRUGEL, SIBELGA a déjà communiqué à BRUGEL le suivi des délais relatifs au paramétrage des relais de découplage (voir figure ci-dessous).

Les valeurs reprises sont les différences en jours ouvrés entre la date de paiement, d'approbation des schémas électriques et de réception du relais et la date où le relais a quitté les bureaux de SIBELGA.

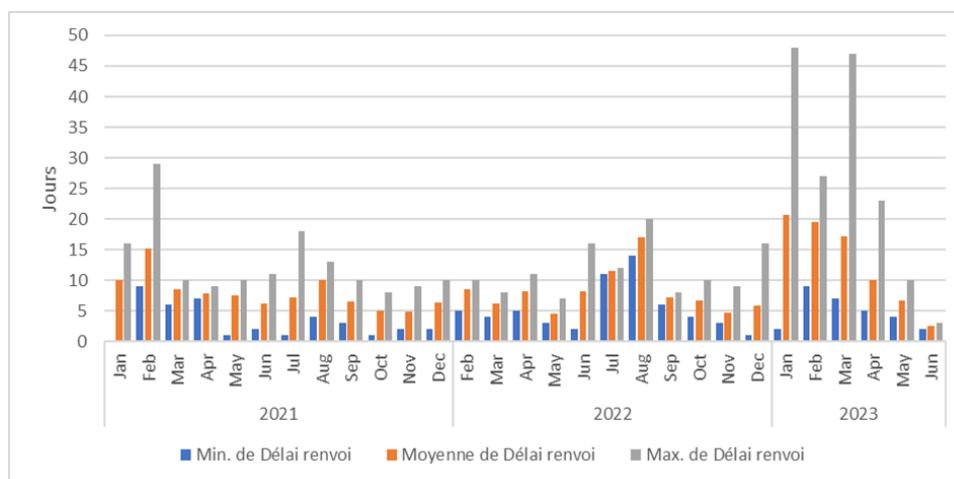


Figure 13: Certification installations production : Délai (en jours) min, moyen et max de paramétrage de relais de découplage pour les prosumers

Les délais allongés depuis début 2023 sont dus au départ d'un programmeur des relais de découplage. Son remplaçant a commencé le 1er avril et les délais de paramétrage redeviennent normaux. BRUGEL considère que les délais maximaux ayant été atteints durant les mois de janvier à mars ne sont pas acceptables pour l'URD.

4.4 Qualité du service de fournisseur de dernier ressort

Les modifications des ordonnances gaz et électricité entrées en vigueur en 2022 ont impacté SIBELGA à différents niveaux : l'obligation de pose de limiteur de puissance a été supprimée et remplacée par un appel téléphonique de SIBELGA, un canal automatique d'octroi du statut client protégé a été mis en place et les conditions de validité du statut client protégé ainsi que les délais de vérification de l'éligibilité ont été revus.

Concernant l'appel téléphonique de SIBELGA vers des clients repris dans le portefeuille des fournisseurs et qui ont reçu une mise en demeure, cet échange d'information entre fournisseurs et SIBELGA se fait via le scénario LIMPU d'origine. Cette mission fait l'objet d'un reporting tant quantitatif que qualitatif. Les données et constats sont repris dans le rapport annuel clients résidentiels 2022²⁵.

Par ailleurs, un nouveau canal d'octroi de statut de client protégé a été mis en place. Ce canal prévoit un transfert automatique des clients bénéficiaires du tarif social ayant reçu une mise en demeure et contracté un minimum de dettes chez le gestionnaire de réseau. Ce dispositif a été opérationnalisé fin 2022, sans problème spécifique.

En ce qui concerne la vérification des conditions d'éligibilité du statut de clients protégés, celle-ci est passée de 1 an à 2 ans. Au niveau opérationnel, dès que SIBELGA reçoit l'information, il introduit, endéans la semaine, les informations nécessaires pour demander via la CMS le lancement par le fournisseur des scénarios de reprise du client «start access switch back ». Ce lancement est généralement traité endéans les 10 jours. Par la suite, le client est repris par son fournisseur.

4.5 Qualité de la communication envers les utilisateurs du réseau

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

4.5.1.1 Information sur les interruptions d'alimentation

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

Dans ce contexte, SIBELGA a mis en place une plateforme²⁶ sur son site internet qui permet aux URD de disposer d'une vue sur l'ensemble des pannes sur le réseau électrique qui sont en cours²⁷.

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

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

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

4.5.1.2 Information sur le régime d'indemnisation

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

SIBELGA a également introduit la possibilité pour un utilisateur du réseau de distribution d'introduire sa plainte directement sur son site internet.

²⁵ Ce rapport sera publié en septembre sur le site de BRUGEL.

²⁶ <https://www.sibelga.be/fr/raccordements-et-compteurs/pannes-electricite>

²⁷ Les informations délivrées concernent la commune où a lieu la panne, la/les rue(s) impactée(s), l'heure de constatation de la panne, l'heure de rétablissement de l'alimentation estimée et l'évolution du taux d'utilisateurs rétablis.

4.5.1.3 Information générale

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

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

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

4.5.1.4 Mise à disposition des données de comptage

L'article 22 de l'ordonnance électricité modifiée en 2022 prévoit de confier à SIBELGA la mission de mise à disposition, pour tout client résidentiel qui le souhaite, de ses données de comptage via un outil internet. Ainsi, SIBELGA a travaillé en 2022 sur l'élaboration d'une application qui sera mise à disposition fin 2023 permettant à l'URD de consulter ses données de comptage et de suivre avec précision (1/4 horaire) sa consommation ainsi que son injection afin d'optimiser ses dépenses énergétiques.

Il serait opportun que SIBELGA communique à BRUGEL les statistiques relatives à l'utilisation de cet outil, et ce, dès que les données seront disponibles après son exploitation effective.

5 Conclusions

Dans le présent avis, BRUGEL a examiné les rapports de SIBELGA concernant la qualité des services de distribution sur ses réseaux d'électricité et de gaz et la qualité de ses prestations envers le marché ainsi qu'envers les usagers, ce qui a permis de révéler les points suivants :

1) Concernant la qualité des services de distribution sur les réseaux

- Sur le réseau électrique, l'évolution de la qualité de continuité d'alimentation s'inscrit dans la tendance positive des années précédentes avec une diminution de la fréquence et de la durée des interruptions en basse comme en moyenne tension et un status quo en gaz.
- Pour la qualité de la tension, aucune plainte justifiée n'a été enregistrée depuis 4 ans. Néanmoins, BRUGEL rappelle que considérer uniquement le nombre de plaintes réceptionnées comme seul indicateur ne peut être jugé comme étant suffisant. Pour la qualité de la pression du réseau gazier, quant à elle télémessurée sur plusieurs points, 21 plaintes justifiées ont été recensées en 2022, soit 12 de moins qu'en 2021.
- Ce rapport intègre pour la première fois la qualité de l'éclairage public évalué par le nombre total de pannes rencontrées en 2022, en baisse de 9% par rapport à 2021, ainsi que par le taux de réparation dans les délais, lui aussi en amélioration de 10% par rapport à 2021. Ces améliorations sont en partie dues au passage progressif à la technologie LED pour les luminaires.
- Le développement des infrastructures pour accueillir les nouveaux services est un enjeu important pour assurer la transition énergétique. L'intérêt majeur des compteurs intelligents, de la transformation du réseau en Smartgrid et de l'infrastructure des bornes de recharge pour véhicules électriques amène BRUGEL à solliciter SIBELGA à mettre en œuvre un rapportage spécifique qui intègre les différents indicateurs reflétant la bonne exécution des missions de SIBELGA permettant d'aboutir à une transition énergétique réussie.

2) Concernant la qualité des prestations de services rendus au marché

Gestion des données de comptage :

- La qualité de la gestion des données de comptage a été pour la première fois prise en compte dans le cadre de ce rapport. La qualité du service a été mesurée d'une part par **l'exhaustivité**, évaluée avec un taux de relevé physique meilleur pour les YMR mais en légère baisse pour les MAR dû à un moins bon taux observé pendant la période estivale. Le taux d'index successivement estimés est quant à lui en hausse depuis 2020, notamment dû aux mesures prises dans le contexte de la crise sanitaire. D'autre part, **la réactivité** a été évaluée quant à elle avec le taux de la transmission des données de comptage dans les délais selon le cadre réglementaire en vigueur et le délai moyen de traitement des rectifications, présentant tous les deux de moins bons résultats suite à l'impact du démarrage de la nouvelle CMS et du MIG6 pour tous les types de compteur.
- SIBELGA est également responsable de la vérification des index des volumes de production issus d'installations décentralisées. Ces données doivent être transmises au marché dans les délais définis et il sera demandé à SIBELGA de rapporter les indicateurs de qualité y relatifs dans son prochain canevas de rapportage.

Gestion des demandes du marché

- L'enquête de satisfaction a démontré une baisse de la qualité des indicateurs de manière globale. Cette enquête menée auprès des fournisseurs d'énergie réalisée en 2022 est encore basée sur le MIG 4 et il est rappelé la nécessité de mettre à jour ce questionnaire en phase avec les réalités du marché actuel. Par ailleurs, BRUGEL demandera à SIBELGA d'établir la liste des questions et de soumettre le document à consultation des acteurs concernés.
- La crise énergétique, qui a débutée en 2021 et s'est aggravée en 2022, s'est matérialisée par le départ de plusieurs fournisseurs qui, couplé à la phase post go-live du MIG 6 et donc à un fonctionnement dégradé des échanges entre acteurs du marché, a eu des conséquences non négligeables sur les délais de traitement des processus et sur la tenue à jour du registre d'accès. BRUGEL réalise un monitoring de cette situation et fait un suivi de SIBELGA quant à la réalisation de ces missions. Par ailleurs, il a été convenu que BRUGEL consultera SIBELGA pour la mise en place du reporting portant sur les processus gérés au sein du CMS.
- Concernant le snapshot semestriel, BRUGEL proposera à SIBELGA de ne plus le lui envoyer de manière systématique en se réservant toutefois le droit de les réclamer en cas de contestation d'un fournisseur (si les données sont erronées par exemple).
- Dans le contexte de crise des prix de l'énergie, SIBELGA a procédé - outre le retrait de contrats d'accès de plusieurs fournisseurs - à la réévaluation des garanties bancaires (et/ou de leurs modalités) de certains fournisseurs induite par l'envolée des prix et a fourni à BRUGEL les explications et motivations de ces décisions.
- Concernant les services de flexibilité et d'agrégation, l'activité en 2022 est restée modérée puisque seulement 5 points d'accès en HT (aucun en BT) ont participé à un produit de flexibilité mFRR avec 18 activations (hors tests). Les rôles de SIBELGA, en tant que facilitateur, potentiel acheteur à l'avenir de services de flexibilité, ainsi que pouvant limiter ou refuser l'activation de flexibilité dans certaines circonstances, devront faire l'objet d'un rapportage annuel systématique envers BRUGEL.
- Le service rendu par SIBELGA lié aux nouveaux usages est aujourd'hui limité au vu de la récente transposition des directives européennes. En ce qui concerne le partage d'énergie, BRUGEL tient à saluer la collaboration constructive et la participation active de SIBELGA aux échanges avec les différentes parties prenantes ainsi que la mise en place rapide des outils nécessaires à l'information du client et à la déclaration d'un modèle de partage d'énergie.

3) Concernant la qualité des prestations de services rendus aux URD

- Le nombre de demandes d'indemnisations fondées est en diminution en électricité mais en augmentation en gaz pour 2022. BRUGEL travaille actuellement avec SIBELGA sur la révision du régime d'indemnisation. Le nombre de plaintes spécifiques à la réalisation des travaux dans les délais prescrits est resté très faible compte tenu du nombre total de prestations réalisées (13 justifiées en électricité et 4 en gaz).

- Concernant l'information envers les URD, BRUGEL considère nécessaire que le rapport de qualité des services de SIBELGA présente à l'avenir les résultats des enquêtes menées auprès des utilisateurs du réseau. BRUGEL souhaiterait également disposer d'un rapportage relatif à la mise à disposition des données de comptage aux URD dès que les données seront disponibles.
- BRUGEL rappelle également qu'il serait pertinent que toute une série de données en possession de SIBELGA, dont notamment les données relatives à la consommation (Infeed, production, bornes, ...) et les données relatives aux échanges avec le marché (switch, déménagement,...), soient publiées sous forme d'Open Data et mises à disposition des différents acteurs du marché de l'énergie.

De manière générale, le modèle de rapport actuel basé sur l'avis 20080821-64, ne tenant pas compte des nouveaux services implémentés dans les missions de SIBELGA, et l'absence d'homogénéité avec les indicateurs de performance soumis à la régulation incitative ont mené BRUGEL à une réflexion sur l'approche de cet avis et à l'élaboration d'un nouveau modèle de rapport. SIBELGA sera consulté pour la mise en œuvre de ce nouveau canevas de rapportage qui sera d'application dès 2024 pour les rapports relatifs à la qualité de services, au régime d'indemnisation et aux pratiques non discriminatoires envers les fournisseurs portant sur l'exercice 2023.

* *

*