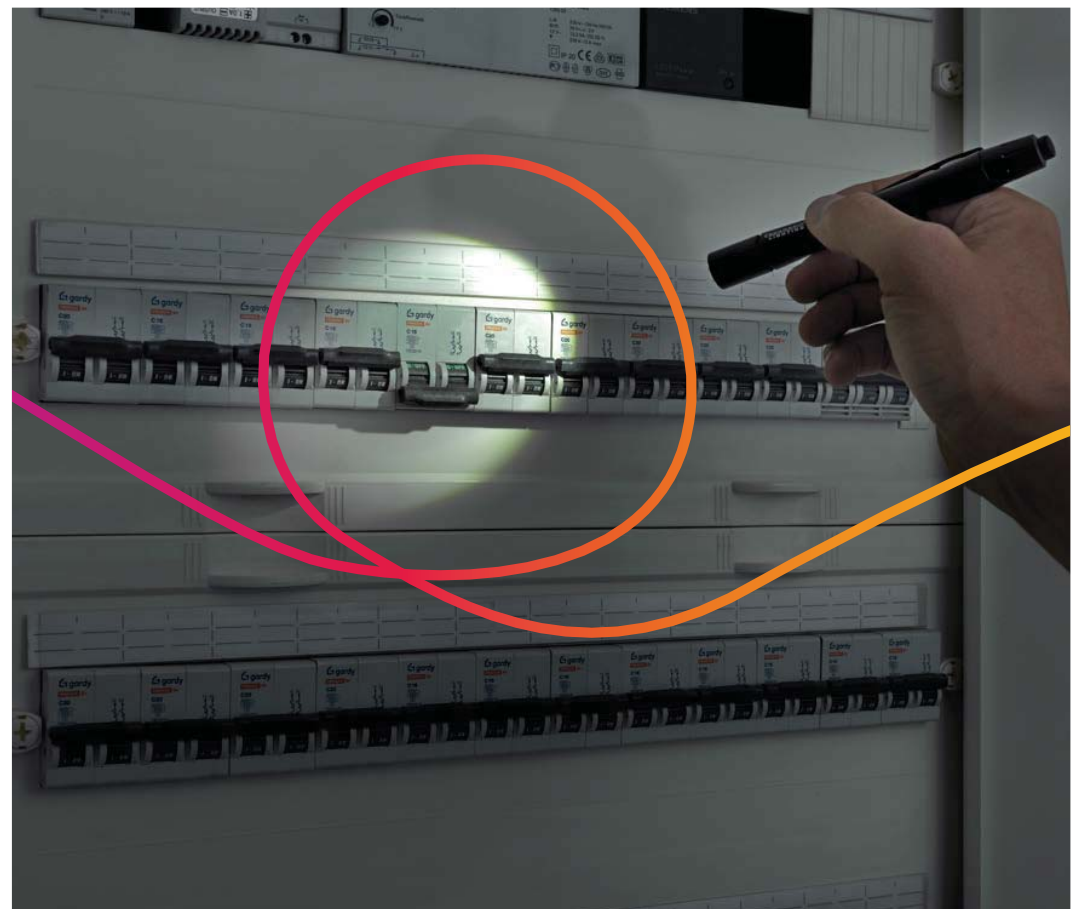


Hoe neemt u contact met ons op?

- Bij een **stroomstoring** of voor informatie over een lopende interventie, belt u naar onze dienst Dispatching op het nummer **02 274 40 66**
- Als u een **gasreuk** waarneemt in uw huis, flatgebouw of zelfs op straat, bel dan meteen naar het nummer **0800 19 400** (dag en nacht)
- Voor **andere vragen** over Sibelga:
 - neem contact op met onze Klantendienst via klanten@sibelga.be of op **02 549 41 00**
 - raadpleeg onze website www.sibelga.be



Stroomstoringen op laagspanning

SIBELGA SPEURT NAAR ELEKTRISCHE DEFECTEN



Sibelga
PB 1340 – 1000 Brussel Brouckère
www.sibelga.be



Sibelga is de distributienetbeheerder voor elektriciteit en aardgas in Brussel. De energie komt uw huiskamer binnen via haar kabels en leidingen en dankzij de inzet van haar medewerkers.

Ondanks de goede kwaliteit van ons elektriciteitsnet en de toewijding van onze technici kunnen er soms storingen optreden. Die zijn niet te voorzien. Onze technici speuren voortdurend naar defecten om een optimale stroomvoorziening te garanderen. Als er een probleem is, doen ze er alles aan om dat zo snel mogelijk op te lossen, dag en nacht.

Er bestaan vier soorten defecten*:

1. Defect op de netkabel
2. Defect op de aansluitkabel
3. Overbelasting op de netkabel
4. Verborgen defect op de netkabel

Als netbeheerder stellen we alles in het werk om te vermijden dat er zich een defect voordoet of herhaalt. We houden een historisch overzicht van onze kabels bij en vervangen ze systematisch bij problemen.

* De netkabels zijn ingegraven onder het wegdek.
De aansluitkabel is de kabel die de stroom tot aan uw meter brengt.

Sibelga-voertuig met de nodige uitrusting om storingen op het net te lokaliseren



Ik zit zonder stroom. Hoe komt dat?



Als de storing niet te wijten is aan uw eigen elektriciteitsinstallatie, dan is er misschien een defect op het distributienet. Dat net is complex en naargelang het soort storing kan het moeilijk zijn om het probleem te lokaliseren en te verhelpen. Storingen kunnen allerlei oorzaken hebben.

1. DEFECT OP DE NETKABEL

Uitzoeken welk deel van de kabel precies defect is, kan veel tijd in beslag nemen. Maar die stap is nodig om de duur van de storing te kunnen inschatten. We kunnen u dan meedelen hoelang de onderbreking ongeveer zal duren.

Na hoeveel tijd wordt de stroomvoorziening hersteld?

In sommige gevallen kunnen we de stroomtoevoer herstellen zonder het defect meteen te verhelpen. Zodra we ter plaatse zijn, duurt een stroomonderbreking meestal ongeveer 2 uur.

In andere gevallen moeten we de weg openbreken om een voorlopige herstelling uit te voeren. Er moet dan een aannemer komen met aangepast materieel. In alle gevallen vindt de definitieve herstelling in de eerstvolgende werkdagen plaats.

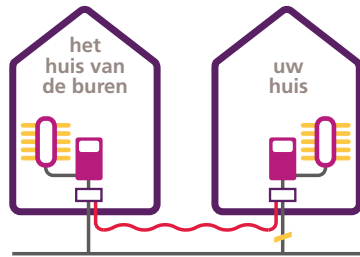
Onze prioriteit: de stroomtoevoer herstellen en het defect snel lokaliseren.

Onze technicus kan een defect op een ondergrondse elektriciteitskabel lokaliseren op het gehoor. Hij krijgt een specifieke opleiding waardoor hij op enkele centimeters na kan bepalen waar er moet gegraven worden om de kabel te herstellen.



2. DEFECT OP DE AANSLUITKABEL

Als er een defect is op de aansluitkabel, brengen we een voorlopige aansluiting tot stand via een soepele verbinding vanuit het naburige huis. Die tijdelijke aansluiting wordt vóór de meter van uw buur geplaatst en heeft geen enkele impact op zijn of haar verbruik (zie ook 'Praktische vragen' op pagina 6).



Na hoeveel tijd wordt de stroomvoorziening hersteld?

Zodra onze ploeg ter plaatse is, hebt u normaal gezien **binnen het uur** opnieuw stroom.

3. OVERBELASTING OP DE NETKABEL

Bij overbelasting op het elektriciteitsnet treedt de smeltveiligheid in de laag-spanningskast in werking. We vervangen ze door een nieuwe.

Na hoeveel tijd wordt de stroomvoorziening hersteld?

Zodra onze ploeg ter plaatse is, hebt u normaal gezien **binnen het uur** opnieuw stroom.



Onze laagspanningskasten (LSK) verdelen de stroom naar de klantencabines en de huishoudelijke klanten. In deze kasten zitten de smeltveiligheden die het net beschermen.

4. VERBORGEN DEFECT OP DE NETKABEL

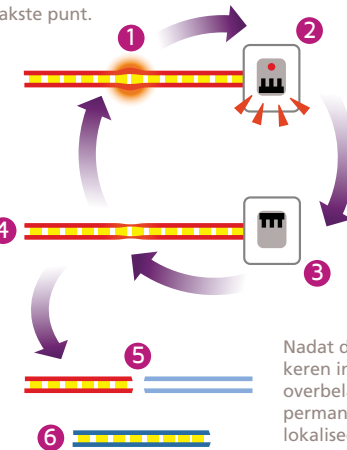
In sommige gevallen blijft er een probleem bestaan, zelfs nadat de smeltveiligheid weer is ingeschakeld en de stroom hersteld. Dan is er een zogenaamd verborgen defect.

Een **verborgen defect** verdwijnt zodra de kabel gedurende enkele minuten buiten spanning staat. Meestal doet dit probleem zich voor als de vraag naar elektriciteit groot is. De onderbreking wordt telkens veroorzaakt door hetzelfde defect, maar dat betekent niet dat de kabel versleten is. Door de aard van het probleem kunnen we, eenmaal ter plaatse, het defect niet altijd opsporen met de meetapparatuur en kunnen we het dus ook niet meteen verhelpen.



Ook hier weer is onze prioriteit: het defect snel opsporen en de stroomtoevoer herstellen. Als de kabel beschadigd is geraakt door overbelasting of kortsluiting, kan er een nieuwe storing optreden.

De kabel is overbelast. Er ontstaat verhoging bij het zwakste punt.



De smeltveiligheid van de LSK treedt in werking en veroorzaakt een stroomonderbreking. Daarna koelt de kabel weer af.

We vervangen de smeltveiligheid.

De kabel geleidt opnieuw stroom. Wanneer de dienstdoende ploeg ter plaatse komt, vinden de meetinstrumenten geen sporen van een defect.

Nadat de smeltveiligheid een aantal keren in werking is getreden (herhaalde overbelastingen) wordt het defect permanent (zichtbaar defect) en lokaliseerbaar.

We herstellen de kabel.



Bekijk onze filmpjes 'Stroomstoringen' op www.sibelga.be



Praktische vragen

WAAROM KOMEN STROOMSTORINGEN TELKENS TERUG?

Behalve een verborgen defect kunnen zich ook andere storingen voordoen. Bijvoorbeeld:

- Aangezien storingen volledig los van elkaar staan (hoogspanning, laagspanning, verschillende kabels) kunnen er door een samenloop van omstandigheden **meerdere storingen** plaatsvinden.
- **Er doen zich meerdere defecten voor op de kabel** die u van stroom voorziet. We melden het probleem dan aan onze dienst Studiebureau. Mogelijk wordt de kabel vervangen. Daar kan heel wat tijd overheen gaan.

WAAROM MOETEN JULLIE HET VOETPAD OPENBREKEN?

Om een defect op een ondergrondse kabel te herstellen, moeten we het voetpad openbreken. De put wordt uiterlijk na 10 dagen weer dichtgemaakt en definitief bestraat. Tijdens de werken stelt Sibelga rond de put een veiligheidsperimeter in (afsluiting) en verwittigt de buurtbewoners (infoborden ...).

WAAROM MOETEN JULLIE TOEGANG HEBBEN TOT MIJN METER?

Als er een defect is op de aansluitkabel van een naburig huis, moet Sibelga een tijdelijke oplossing kunnen bieden door middel van een soepele kabel. Die kabel wordt vlak voor uw meter aangesloten, zodat de 'geleende' elektriciteit die naar de burens gaat, geen impact heeft op uw meter en u dus niet wordt aangerekend.

Op die manier kunnen we de stroomtoevoer naar uw burens herstellen voordat we het defect verhelpen.

HOELANG BLIJFT DE SOEPELE KABEL ZITTEN VOOR DE TIJDELIJKE HERSTELLING?

Twee weken, want zo lang duurt het om de definitieve herstelling te plannen en uit te voeren. De dienst die de definitieve herstelling doet, neemt in de dagen na de tijdelijke herstelling contact op met de bewoner / eigenaar om een afspraak te maken.



MOET IK DE INHOUD VAN MIJN KOELKAST EN DIEPVRIEZER WEGGOOIEN NA EEN STROOMSTORING?

Volgens het FAVV (Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen) moet de temperatuur **in uw koelkast** 0 tot 4 °C bedragen. Bij een stroomstoring blijven de voedingsmiddelen gedurende 4 tot 6 uur gekoeld op voorwaarde dat u de deur van de koelkast niet opendoet en afhankelijk van de hoeveelheid voedsel die erin zit (hoe lichter de koelkast, hoe sneller ze opwarmt).

De temperatuur **in uw diepvriezer** mag hoogstens -18 °C zijn. Bij een stroomstoring blijven de voedingsmiddelen 48 uur diepgevroren als uw diepvriezer gesloten blijft en volledig gevuld is. Als de diepvriezer halfvol is, blijven de voedingsmiddelen ongeveer 24 uur lang diepgevroren.

Neem een kijkje op www.favv.be voor meer informatie.

KUNNEN MIJN ELEKTRISCHE TOESTELLEN STUKGAAN DOOR EEN STROOMONDERBREKING?

Een elektrisch toestel dat aan de normen voldoet, gaat normaal gezien niet stuk en moet een stroomonderbreking zonder schade kunnen doorstaan. Is dat niet zo, dan bent u misschien gedekt door uw all-risk woning-verzekering. Neem contact op met uw verzekeraar. Sibelga bezorgt u indien nodig een document met de bevestiging van het incident.

HEB IK RECHT OP EEN VERGOEDING?

De ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest voorziet in een vergoedingsregeling bij onderbreking van de stroomtoevoer.

Als u meent dat u schade hebt geleden ten gevolge van een stroomonderbreking, dien dan een vergoedingsaanvraag in bij Sibelga. Wij zullen de ontvankelijkheid en gegrondheid ervan onderzoeken.

Er zijn strikte voorwaarden verbonden aan het verkrijgen van een vergoeding. Meer informatie over het indienen van de aanvraag vindt u op onze website www.sibelga.be/nl/contact/klachten.