

Tariefmethodologie reguleringsperiode
2025-2028
Bijlage 9: Financiële incentives

21/06/2024

Inhoudsopgave

1	Algemeen kader	4
2	Financiële incentives.....	5
2.1	Berekening van de Q-factor	5
2.2	Kwaliteitsindicatoren met referentiewaarde	8
2.3	Kwaliteitsindicatoren zonder referentiewaarde	10
2.4	Tijdsschema	10
3	Kwaliteitsindicatoren.....	11
3.1	Frequentie en duur van onderbrekingen	11
3.1.1	Kwaliteitsindicatoren.....	11
3.1.1.1	<i>Kwaliteitsindicatoren voor de gereguleerde activiteit elektriciteit</i>	<i>11</i>
3.1.1.2	<i>Kwaliteitsindicatoren voor de gereguleerde activiteit aardgas</i>	<i>12</i>
3.1.2	Referentiewaarden, bovengrenzen en ondergrenzen	13
3.1.3	Aanvullende bepalingen	14
3.2	Tijdige offertering en realisatie van aansluitingen.....	15
3.2.1	Kwaliteitsindicatoren.....	15
3.2.2	Referentiewaarden, bovengrenzen en ondergrenzen	16
3.2.3	Aanvullende bepalingen	17
3.3	Volledige en tijdige communicatie van meetgegevens.....	18
3.3.1	Kwaliteitsindicatoren.....	18
3.3.1.1	<i>Kwaliteitsindicatoren voor de gereguleerde activiteit elektriciteit</i>	<i>18</i>
3.3.1.2	<i>Kwaliteitsindicatoren voor de gereguleerde activiteit aardgas</i>	<i>19</i>
3.3.2	Referentiewaarden, bovengrenzen en ondergrenzen	19
3.3.3	Aanvullende bepalingen	22
3.4	Vermijden en tijdig oplossen van geblokkeerde toegangspunten.....	23
3.4.1	Kwaliteitsindicatoren.....	23
3.4.2	Referentiewaarden, bovengrenzen en ondergrenzen	24
3.4.3	Aanvullende bepalingen	24
3.5	Klantentevredenheid.....	25
3.5.1	Kwaliteitsindicator.....	25
3.5.2	Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens	26
3.5.3	Aanvullende bepalingen	26
3.6	Innovatieve projecten met het oog op de energietransitie	28
3.6.1	Kwaliteitsindicator.....	28
3.6.2	Aanvullende bepalingen	29
4	Rapportering en beoordeling	31
4.1	Rapportering en beoordeling van meetbare kwaliteitsindicatoren.....	31
4.1.1	Rapportering.....	31
4.1.2	Attestering.....	32
4.1.2.1	<i>Attest van de afdeling Interne Audit.....</i>	<i>32</i>

4.1.2.2	Extern attest	32
4.1.3	Procedure bij onbetrouwbare gegevens	33
4.2	Beoordeling van niet-meetbare kwaliteitsindicator	33

1 Algemeen kader

1. De kwaliteitsprikkel (Q-factor) omvat een aanpassing van het toegelaten inkomen voor endogene kosten van de distributienetbeheerders op basis van de kwaliteit van hun dienstverlening in de reguleringsperiode 2025-2028.
2. De kwaliteitsprikkel heeft tot doel om, naast de algemene efficiëntieprikkels, ook de kwaliteit van de dienstverlening in de reguleringsperiode 2025-2028 op peil te houden en waar mogelijk te verbeteren.
3. De kwaliteit van de distributienetbeheerders hun dienstverlening wordt opgevolgd aan de hand van kwaliteitsindicatoren. In de reguleringsperiode 2025-2028 worden de prestaties voor zes kwaliteitsindicatoren ook financieel gestimuleerd. Tabel 1 geeft een overzicht. Deze indicatoren gelden zowel voor de gereguleerde activiteit elektriciteit als de gereguleerde activiteit aardgas.

Tabel 1 Overzicht van de kwaliteitsindicatoren met financiële stimulans in de reguleringsperiode 2025-2028

Kwaliteitsindicator	Elektriciteit	Aardgas
Netbeheer		
Frequentie en duur van onderbrekingen	X	X
Tijdige offertering en realisatie van aansluitingen	X	X
Databeheer		
Volledige en tijdige communicatie van meetgegevens	X	X
Vermijden en tijdig oplossen van geblokkeerde toegangspunten	X	X
Klantenbeheer		
Klantentevredenheid	X	X
Algemeen beleid		
Innovatieve projecten met het oog op de energietransitie	X	X

2 Financiële incentives

4. Dit hoofdstuk verduidelijkt hoe en in welke mate het toegelaten inkomen voor endogene kosten van de distributienetbeheerders wordt aangepast op basis van het geleverde dienstverlenings-niveau in de reguleringsperiode 2025-2028.

2.1 Berekening van de Q-factor

5. De distributienetbeheerders worden aan de hand van financiële boni en mali gestimuleerd om de kwaliteit van de dienstverlening op peil te houden en waar mogelijk te verbeteren. De waarde van de financiële boni en mali wordt vastgesteld in verhouding tot het ex-ante basisgedeelte van het toegelaten inkomen voor endogene kosten in het jaar 2025. Dit wordt verder geconcretiseerd in Formule 1.

Formule 1 Berekening van de Q-factor

$$Q_{j,i} = TI_{basis,2025,i} \times (1 + CPI_{j-2}) \times \sum_n (w_{j-2,n} \times KPI_{j-2,n})$$

waarbij: $Q_{j,i}$	De financiële impact van de kwaliteitsindicatoren n op het toegelaten inkomen van de distributienetbeheerder i voor het jaar j in de reguleringsperiode 2025-2028, op basis van de geleverde prestaties in het jaar $j-2$
$TI_{basis,2025,i}$	Het ex-ante basisgedeelte van het toegelaten inkomen voor endogene kosten van de distributienetbeheerder i voor het jaar 2025 in de reguleringsperiode 2025-2028
CPI_{j-2}	De inflatie, zoals vastgesteld in Formule 2
$w_{j-2,n}$	Het gewicht van de kwaliteitsindicator n in het jaar $j-2$, zoals vastgesteld in Tabel 2 (elektriciteit) of Tabel 3 (aardgas)
$KPI_{j-2,n}$	De score voor de kwaliteitsindicator n op basis van de geleverde prestaties in het jaar $j-2$

6. De waarde van de financiële boni en mali wordt jaarlijks geïndexeerd op basis van de werkelijke waarde van de nationale consumptieprijsindex van de maand juli van het jaar dat beoordeeld wordt ten opzichte van de prognose door het Federaal Planbureau voor de waarde van de nationale consumptieprijsindex van de maand juli van het jaar 2025.

Formule 2 Berekening van CPI

$$CPI_{j-2} = \frac{I_{j-2}}{I_{2025 v}} - 1$$

waarbij: CPI_{j-2}	De inflatie in het jaar $j-2$ ten opzichte van de verwachte waarde van de nationale consumptieprijsindex van de maand juli van het jaar 2025
I_{j-2}	De werkelijke waarde van de nationale consumptieprijsindex van de maand juli van het jaar $j-2$ zoals gepubliceerd door de Belgische Federale Overheidsdiensten
$I_{2025 v}$	De verwachte waarde van de nationale consumptieprijsindex van de maand juli van het jaar 2025 zoals gepubliceerd door het Federaal Planbureau bij de vaststelling van het ex-ante toegelaten inkomen voor endogene kosten

- Het gewicht $w_{j-2,n}$ van de verschillende kwaliteitsindicatoren wordt vastgesteld in Tabel 2 (elektriciteit) en Tabel 3 (aardgas).
- De score voor de verschillende kwaliteitsindicatoren $KPI_{j-2,n}$ wordt berekend op basis van de bepalingen in par. 2.2 en 2.3.

Tabel 2 Maximale boni en mali in verhouding tot het ex-ante basisgedeelte van het toegelaten inkomen voor endogene kosten voor de gereguleerde activiteit elektriciteit in het jaar 2025

Kwaliteitsindicator	Max. bonus	Max. malus
Frequentie en duur van onderbrekingen	1,50000%	1,50000%
KPI_ELEK_Onderbrekingsfrequentie LS	0,20250%	0,20250%
KPI_ELEK_Onderbrekingsfrequentie MS	0,47250%	0,47250%
KPI_ELEK_Onderbrekingsduur LS	0,24750%	0,24750%
KPI_ELEK_Onderbrekingsduur MS	0,57750%	0,57750%
Tijdige offertering en realisatie van aansluitingen	0,75000%	0,75000%
KPI_ELEK_Tijdige offertering LV	0,20250%	0,20250%
KPI_ELEK_Tijdige offertering HV	0,02250%	0,02250%
KPI_ELEK_Tijdige aansluiting LV	0,47250%	0,47250%
KPI_ELEK_Tijdige aansluiting HV	0,05250%	0,05250%
Volledige en tijdige communicatie van meetgegevens	0,50000%	0,25000%
KPI_ELEK_Geschatte kwartierwaarden	0,03318%	0,01659%
KPI_ELEK_Geschatte dagwaarden	0,07198%	0,03599%
KPI_ELEK_Ontbrekende kwartierwaarden	0,11934%	0,05967%
KPI_ELEK_Ontbrekende dagwaarden	0,02550%	0,01275%
KPI_ELEK_Beschikbare meetwaarden DAG+1	0,22407%	0,11204%
KPI_ELEK_Beschikbare meetwaarden DAG+2	0,01190%	0,00595%
KPI_ELEK_Beschikbare meetwaarden DAG+3	0,00778%	0,00389%
KPI_ELEK_Beschikbare meetwaarden DAG+4	0,00625%	0,00313%
Vermijden en tijdig oplossen van geblokkeerde toegangspunten	0,25000%	0,50000%
KPI_ELEK_Geblokkeerde toegangspunten na 3 maanden	0,10000%	0,20000%
KPI_ELEK_Geblokkeerde toegangspunten na 6 maanden	0,15000%	0,30000%
Klantentevredenheid	0,75000%	0,25000%
KPI_ELEK_Klantentevredenheid		
Innovatieve projecten met het oog op de energietransitie	0,50000%	0,00000%
KPI_ELEK_Innovatie		

Tabel 3 Maximale boni en mali in verhouding tot het ex-ante basisgedeelte van het toegelaten inkomen voor endogene kosten voor de gereguleerde activiteit aardgas in het jaar 2025

Kwaliteitsindicator	Max. bonus	Max. malus
Frequentie en duur van onderbrekingen	0,25000%	0,25000%
KPI_GAS_Onderbrekingsfrequentie LD	0,03375%	0,03375%
KPI_GAS_Onderbrekingsfrequentie MD	0,07875%	0,07875%
KPI_GAS_Onderbrekingsduur LD	0,04125%	0,04125%
KPI_GAS_Onderbrekingsduur MD	0,09625%	0,09625%
Tijdige offertering en realisatie van aansluitingen	0,25000%	0,25000%
KPI_GAS_Tijdige offertering LC	0,07350%	0,07350%
KPI_GAS_Tijdige offertering HC	0,00150%	0,00150%
KPI_GAS_Tijdige aansluiting LC	0,17150%	0,17150%
KPI_GAS_Tijdige aansluiting HC	0,00350%	0,00350%
Volledige en tijdige communicatie van meetgegevens	0,25000%	0,25000%
KPI_GAS_Geschatte uurwaarden	0,03537%	0,03537%
KPI_GAS_Geschatte dagwaarden	0,01829%	0,01829%
KPI_GAS_Ontbrekende uurwaarden	0,06064%	0,06064%
KPI_GAS_Ontbrekende dagwaarden	0,01069%	0,01069%
KPI_GAS_Beschikbare meetwaarden DAG+1	0,10920%	0,10920%
KPI_GAS_Beschikbare meetwaarden DAG+2	0,00796%	0,00796%
KPI_GAS_Beschikbare meetwaarden DAG+3	0,00430%	0,00430%
KPI_GAS_Beschikbare meetwaarden DAG+4	0,00354%	0,00354%
Vermijden en tijdig oplossen van geblokkeerde toegangspunten	0,25000%	0,50000%
KPI_GAS_Geblokkeerde toegangspunten na 3 maanden	0,10000%	0,20000%
KPI_GAS_Geblokkeerde toegangspunten na 6 maanden	0,15000%	0,30000%
Klantentevredenheid	0,75000%	0,25000%
KPI_GAS_Klantentevredenheid		
Innovatieve projecten met het oog op de energietransitie	0,50000%	0,00000%
KPI_GAS_Innovatie		

2.2 Kwaliteitsindicatoren met referentiewaarde

9. Voor de kwaliteitsindicatoren in par. 3.1 tot en met 3.5 wordt telkens een referentiewaarde vooropgesteld en worden ook een boven- en ondergrens vastgesteld. Voor deze kwaliteitsindicatoren wordt de score $KPI_{j-2,n}$ als volgt berekend:

Formule 3 Berekening van de score voor de kwaliteitsindicator KPI

$$KPI_{j-2,n} = + \text{Min} \left(\text{Abs} \left(\frac{\text{Dienstverleningsniveau}_{j-2,n} - \text{Referentiewaarde}_{j-2,n}}{\text{Bovengrens}_{j-2,n} - \text{Referentiewaarde}_{j-2,n}}, 1 \right) \right)$$

als $\text{Bovengrens}_{j-2,n} \geq \text{Referentiewaarde}_{j-2,n}$ en $\text{Dienstverleningsniveau}_{j-2,n} \geq \text{Referentiewaarde}_{j-2,n}$ of

als $\text{Bovengrens}_{j-2,n} < \text{Referentiewaarde}_{j-2,n}$ en $\text{Dienstverleningsniveau}_{j-2,n} < \text{Referentiewaarde}_{j-2,n}$ of

$$KPI_{j-2,n} = - \text{Min} \left(\text{Abs} \left(\frac{\text{Dienstverleningsniveau}_{j-2,n} - \text{Referentiewaarde}_{j-2,n}}{\text{Ondergrens}_{j-2,n} - \text{Referentiewaarde}_{j-2,n}}, 1 \right) \right)$$

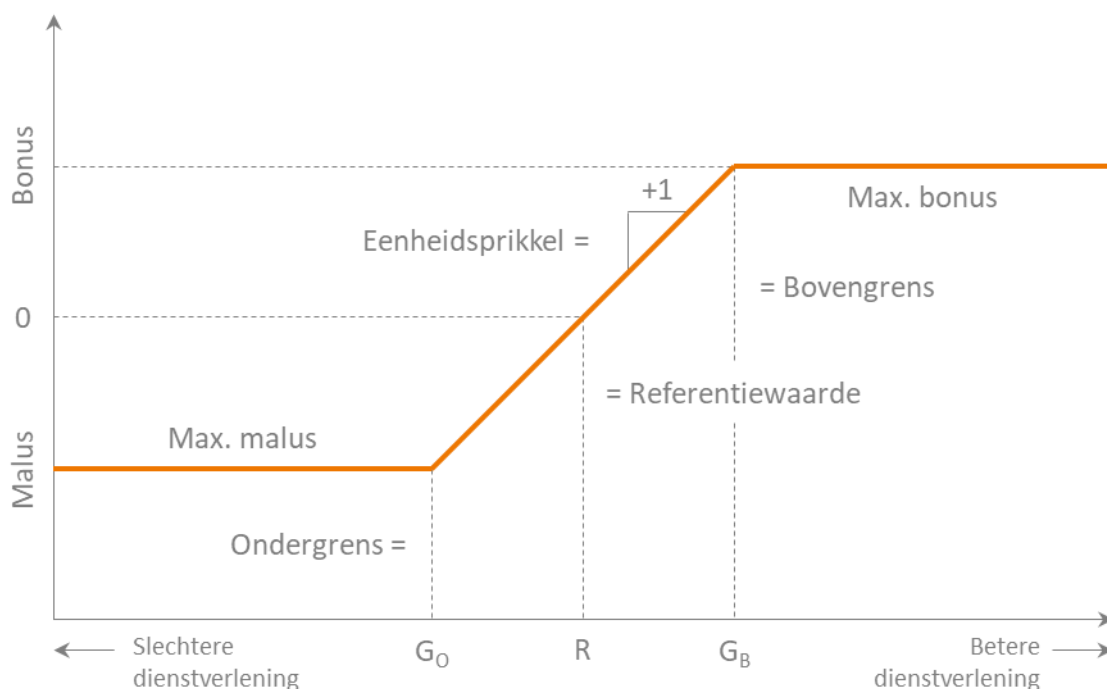
als $\text{Bovengrens}_{j-2,n} \geq \text{Referentiewaarde}_{j-2,n}$ en $\text{Dienstverleningsniveau}_{j-2,n} < \text{Referentiewaarde}_{j-2,n}$ of

als $\text{Bovengrens}_{j-2,n} < \text{Referentiewaarde}_{j-2,n}$ en $\text{Dienstverleningsniveau}_{j-2,n} \geq \text{Referentiewaarde}_{j-2,n}$

waarbij:	$KPI_{j-2,n}$	De score voor de kwaliteitsindicator n op basis van het dienstverleningsniveau in het jaar $j-2$
	$\text{Dienstverleningsniveau}_{j-2,n}$	Het dienstverleningsniveau voor de kwaliteitsindicator n in het jaar $j-2$, zoals gedefinieerd in par. 3
	$\text{Referentiewaarde}_{j-2,n}$	De referentiewaarde voor de kwaliteitsindicator n in het jaar $j-2$
	$\text{Bovengrens}_{j-2,n}$	De bovengrens voor de kwaliteitsindicator n in het jaar $j-2$
	$\text{Ondergrens}_{j-2,n}$	De ondergrens voor de kwaliteitsindicator n in het jaar $j-2$

10. In Figuur 1 wordt de betekenis van de referentiewaarde, bovengrens en ondergrens verder toegelicht en wordt verduidelijkt welke financiële boni of mali met deze waarden corresponderen.

Figuur 1 Bonus of malus die de distributienetbeheerders krijgen bij de referentiewaarde, bovengrens of ondergrens



11. De referentiewaarde is dus het vooropgestelde dienstverleningsniveau waarbij de distributienetbeheerder geen bonus of malus krijgt. De bovengrens is het dienstverleningsniveau waarbij de distributienetbeheerder de maximale bonus krijgt. Als hij de dienstverlening nog verbetert voorbij de bovengrens, dan zal de bonus niet verder stijgen. Analoog stemt de ondergrens overeen met het dienstverleningsniveau waarbij de distributienetbeheerder de maximale malus krijgt. Als de dienstverlening nog verslechtert voorbij de ondergrens, dan zal de malus niet verder stijgen.
12. Alle incentives in de reguleringsperiode 2025-2028 zijn symmetrisch. Dit betekent dat de bovengrens even ver ligt van de referentiewaarde als de ondergrens.
13. In het geval dat de bovengrens samenvalt met het absoluut best mogelijke dienstverleningsniveau (bijvoorbeeld als het aantal onderbrekingen gelijk is aan nul), dan wordt de score $KPI_{j-2,n}$ niet berekend op basis van het verschil tussen de bovengrens en de referentiewaarde maar op basis van het verschil tussen de ondergrens en de referentiewaarde. In het geval dat de ondergrens samenvalt met het absoluut slechtst mogelijke dienstverleningsniveau, dan geldt een analoge redenering.
14. De interpretatie van de boven- en ondergrenzen vereist wel de nodige voorzichtigheid. Een beter dienstverleningsniveau correspondeert immers niet noodzakelijk met een hogere waarde of resultaat voor een bepaalde kwaliteitsindicator. Voor sommige kwaliteitsindicatoren (bijvoorbeeld de onderbrekingsfrequentie in par. 3.1) correspondeert een hogere waarde (meer onderbrekingen) net met een slechter dienstverleningsniveau. Voor deze kwaliteitsindicatoren zal de waarde of het resultaat dat correspondeert met de ondergrens hoger liggen dan de waarde of het resultaat dat correspondeert met de bovengrens.

2.3 Kwaliteitsindicatoren zonder referentiewaarde

15. Voor de kwaliteitsindicatoren in par. 3.6 wordt geen referentiewaarde vooropgesteld. De score $KPI_{j-2,n}$ is gelijk aan de numerieke score die het expertenpanel toekent, gedeeld door tien.
16. In par. 3.6 worden de specifieke bepalingen voor deze kwaliteitsindicator verder toegelicht.

2.4 Tijdschema

17. Zoals Formule 1 aangeeft, wordt de financiële impact (Q-factor) van de kwaliteitsindicatoren op het toegelaten inkomen van de distributienetbeheerders voor het jaar j berekend op basis van de geleverde prestaties in het jaar $j-2$.
18. De VREG kan echter beslissen om de financiële incentives op basis van de kwaliteitsprestaties die geleverd worden in het jaar $j-2$ pas te verrekenen in het toegelaten inkomen voor het jaar $j+1$. Dit kan evenwel niet om de redenen zoals vermeld in par. 4.1.3.
19. In het jaar $j-1$ worden de kwaliteitsprestaties door de distributienetbeheerders gerapporteerd en door de VREG beoordeeld. In par. 4 worden de rapportering en beoordeling verder toegelicht.

Figuur 2 Schematische tijdslijn van de beoordeling van de kwaliteitsindicatoren en de berekening van de financiële incentives



20. De kwaliteitsindicatoren in par. 3.1, 3.2 en 3.4 gelden voor de gehele reguleringsperiode 2025-2028. De VREG zal in het jaar 2026 voor het eerst een beoordeling maken van de geleverde kwaliteitsprestaties in het jaar 2025 en de daaruit volgende boni of mali in het toegelaten inkomen voor het jaar 2027 verrekenen.
21. De kwaliteitsindicatoren in par. 3.3 en 3.5 gelden niet voor de gehele reguleringsperiode 2025-2028 maar pas vanaf het jaar 2026. De distributienetbeheerders rapporteren wel over de geleverde kwaliteitsprestaties in het jaar 2025 maar de VREG zal geen financiële incentives op basis van de geleverde kwaliteitsprestaties in het jaar 2025 toekennen.
22. Voor de kwaliteitsindicator in par. 3.6 gelden de specifieke bepalingen in par. 3.6.2.

3 Kwaliteitsindicatoren

23. In de volgende paragrafen wordt de concrete invulling van de zes kwaliteitsindicatoren toegelicht.

3.1 Frequentie en duur van onderbrekingen

24. Deze incentive zet de distributienetbeheerders ertoe aan om de betrouwbaarheid van de distributienetten op peil te houden en het aantal ongeplande onderbrekingen van de stroom- of gastoevoer te beperken.

3.1.1 Kwaliteitsindicatoren

25. De betrouwbaarheid van de distributienetten wordt opgevolgd aan de hand van de onderbrekingsfrequentie en de onderbrekingsduur. Daarbij wordt telkens ook een onderscheid gemaakt tussen de spanningniveaus respectievelijk de drukniveaus. Dit resulteert in vier kwaliteitsindicatoren voor de gereguleerde activiteit elektriciteit en vier kwaliteitsindicatoren voor de gereguleerde activiteit aardgas.

3.1.1.1 Kwaliteitsindicatoren voor de gereguleerde activiteit elektriciteit

26. De onderbrekingsfrequentie voor laagspanningsnetten wordt als volgt berekend:

Formule 4 Berekening van de onderbrekingsfrequentie voor laagspanningsnetten

$$\frac{\#_{LS}}{L_{LS}} \times \sqrt{\frac{O_{DN}}{\pi \times S_{LS}}}$$

waarbij:	$\#_{LS}$	Het aantal ongeplande onderbrekingen op het laagspanningsnet in het jaar $j-2$
	L_{LS}	De lengte van het laagspanningsnet [in km] op 31 december van het jaar $j-2$
	O_{DN}	De oppervlakte van het distributienet [in km ²] op 31 december van het jaar $j-2$
	S_{LS}	Het aantal laagspanningscabines op 31 december van het jaar $j-2$

27. De onderbrekingsfrequentie wordt uitgedrukt in aantallen onderbrekingen per jaar.
28. De onderbrekingsfrequentie voor middenspanningsnetten wordt als volgt berekend:

Formule 5 Berekening van de onderbrekingsfrequentie voor middenspanningsnetten

$$\sum_n \frac{S_n}{S_{LS+MS}}$$

waarbij: S_n

Het aantal cabines die de n^{de} groep van onderbroken toegangspunten voeden in het jaar $j-2$

S_{LS+MS}

Het aantal laag- en middenspanningscabines op 31 december van het jaar $j-2$

29. De onderbrekingsfrequentie wordt uitgedrukt in aantallen onderbrekingen per jaar.
30. De onderbrekingsduur voor laagspanningsnetten is gelijk aan de gemiddelde tijdsduur van alle ongeplande onderbrekingen op het laagspanningsnet die eindigden in het jaar $j-2$.
31. De onderbrekingsduur wordt uitgedrukt in [uren: minuten: seconden] per onderbreking.
32. De onderbrekingsduur voor middenspanningsnetten wordt als volgt berekend:

Formule 6 Berekening van de onderbrekingsduur voor middenspanningsnetten

$$\sum_n \frac{s_n \times t_n \times 0,85}{\sum_n s_n}$$

waarbij: s_n

Het aantal cabines die de n^{de} groep van onderbroken toegangspunten voeden in het jaar $j-2$

t_n

De onderbrekingsduur voor de n^{de} groep van onderbroken toegangspunten in het jaar $j-2$

33. De onderbrekingsduur wordt uitgedrukt in [uren: minuten: seconden] per onderbreking.

3.1.1.2 Kwaliteitsindicatoren voor de gereguleerde activiteit aardgas

34. De onderbrekingsfrequentie voor lagedruknetten is gelijk aan het gemiddelde aantal ongeplande onderbrekingen op lagedruknetten per 1.000 distributienetgebruikers in het jaar $j-2$. De onderbrekingsfrequentie wordt uitgedrukt in aantallen onderbrekingen per jaar.
35. De onderbrekingsfrequentie voor middendruknetten is gelijk aan het gemiddelde aantal ongeplande onderbrekingen op middendruknetten per 1.000 distributienetgebruikers in het jaar $j-2$. De onderbrekingsfrequentie wordt uitgedrukt in aantallen onderbrekingen per jaar.
36. De onderbrekingsduur voor lagedruknetten is gelijk aan de gemiddelde tijdsduur van alle ongeplande onderbrekingen op lagedruknetten die eindigden in het jaar $j-2$. De onderbrekingsduur wordt uitgedrukt in [uren: minuten: seconden] per onderbreking.

37. De onderbrekingsduur voor middendruknetten is gelijk aan de gemiddelde tijdsduur van alle ongeplande onderbrekingen op middendruknetten die eindigden in het jaar j-2. De onderbrekingsduur wordt uitgedrukt in [uren: minuten: seconden] per onderbreking.

3.1.2 Referentiewaarden, bovengrenzen en ondergrenzen

38. Voor de kwaliteitsindicatoren inzake de betrouwbaarheid van de distributienetten gelden de volgende referentiewaarden, bovengrenzen en ondergrenzen:

Tabel 4 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_ELEK_Onderbrekingsfrequentie LS

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	0,03044	0,03044	0,03044	0,03044
Referentiewaarde	0,05254	0,05254	0,05254	0,05254
Ondergrens	0,07463	0,07463	0,07463	0,07463

Tabel 5 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_ELEK_Onderbrekingsfrequentie MS

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	0,22905	0,22905	0,22905	0,22905
Referentiewaarde	0,33952	0,33952	0,33952	0,33952
Ondergrens	0,44999	0,44999	0,44999	0,44999

Tabel 6 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_ELEK_Onderbrekingsduur LS

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	2:27:57	2:27:57	2:27:57	2:27:57
Referentiewaarde	3:10:49	3:10:49	3:10:49	3:10:49
Ondergrens	3:53:41	3:53:41	3:53:41	3:53:41

Tabel 7 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_ELEK_Onderbrekingsduur MS

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	0:30:32	0:30:32	0:30:32	0:30:32
Referentiewaarde	0:39:39	0:39:39	0:39:39	0:39:39
Ondergrens	0:48:47	0:48:47	0:48:47	0:48:47

Tabel 8 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_GAS_Onderbrekingsfrequentie LD

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	0,49391	0,49391	0,49391	0,49391
Referentiewaarde	1,04124	1,04124	1,04124	1,04124
Ondergrens	1,58858	1,58858	1,58858	1,58858

Tabel 9 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_GAS_Onderbrekingsfrequentie MD

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000
Referentiewaarde	0,02843	0,02843	0,02843	0,02843
Ondergrens	0,06476	0,06476	0,06476	0,06476

Tabel 10 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_GAS_Onderbrekingsduur LD

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	1:27:31	1:27:31	1:27:31	1:27:31
Referentiewaarde	1:52:09	1:52:09	1:52:09	1:52:09
Ondergrens	2:16:46	2:16:46	2:16:46	2:16:46

Tabel 11 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_GAS_Onderbrekingsduur MD

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	0:15:11	0:15:11	0:15:11	0:15:11
Referentiewaarde	1:19:38	1:19:38	1:19:38	1:19:38
Ondergrens	2:24:04	2:24:04	2:24:04	2:24:04

39. Par. 2.2 verduidelijkt de concrete toepassing van de referentiewaarden, boven- en ondergrenzen.

3.1.3 Aanvullende bepalingen

- De distributienetbeheerder rapporteert alle onderbrekingen die eindigden in het jaar *j*-2. Eventuele stroomonderbrekingen die begonnen in het voorgaande jaar, zijn daarbij inbegrepen.
- De distributienetbeheerder rapporteert kortstondige opeenvolgende onderbrekingen (bij wederinschakelingen) als afzonderlijke onderbrekingen.
- Bij de berekening van de onderbrekingsfrequentie en onderbrekingsduur worden kortstondige onderbrekingen die niet meer dan 3 minuten duren, geplande onderbrekingen die tijdig aan de betrokken distributienetgebruikers meegedeeld zijn en onderbrekingen die het gevolg zijn van een fout, incident of onderbreking op een gekoppeld net dat niet beheerd wordt door de distributienetbeheerder buiten beschouwing gelaten.
- De VREG kan beslissen om bepaalde onderbrekingen geheel of gedeeltelijk buiten beschouwing te laten als deze onderbrekingen het gevolg zijn van uitzonderlijke omstandigheden die buiten de invloedssfeer van de distributienetbeheerders liggen en waarvoor het oorzakelijk verband tussen beiden door de distributienetbeheerder afdoende bewezen is.

- Met laagspanning wordt hier het distributienet op een spanning van 1 kV of minder bedoeld. Met middenspanning wordt het distributienet op een spanning vanaf 1 tot en met 36 kV bedoeld.
- Met lagedruk wordt hier het distributienet met een bedrijfsdruk van 98,07 mbar of minder bedoeld. Met middendruk wordt het distributienet met een bedrijfsdruk vanaf 98,07 mbar tot en met 14,74 bar bedoeld.

3.2 Tijdige offertering en realisatie van aansluitingen

40. Deze incentive zet de distributienetbeheerders ertoe aan om aanvragen tot aansluiting op de distributienetten correct en tijdig te behandelen.

3.2.1 Kwaliteitsindicatoren

41. De correcte en tijdige behandeling van aanvragen tot aansluiting wordt opgevolgd aan de hand van twee kwaliteitsindicatoren:
42. Het aantal offertes in het jaar j-2 die binnen de vastgestelde termijn en conform de voorwaarden in het technisch reglement¹ aan de aanvrager bezorgd zijn in verhouding tot het totale aantal aanvragen.
43. Het aantal aansluitingen in het jaar j-2 die binnen de vastgestelde termijn en conform de voorwaarden in het technisch reglement gerealiseerd zijn in verhouding tot het totale aantal aanvragen.
44. Beide kwaliteitsindicatoren worden in procenten uitgedrukt en afzonderlijk opgevolgd voor de gereguleerde activiteit elektriciteit en voor de gereguleerde activiteit aardgas.
45. De bovenvermelde termijnen zijn vastgesteld in de volgende artikelen van de technische reglementen:

Tabel 12 Relevante behandelingstermijnen bij aanvragen tot aansluiting

Aanvraag	Artikel van technisch reglement
Offerte voor eenvoudige aansluiting op het elektriciteitsdistributienet	Art. 2.2.13 van het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit
Offerte voor tijdelijke aansluiting op het elektriciteitsdistributienet	Art. 2.2.19 van het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit
Offerte voor aansluiting met studie op het elektriciteitsdistributienet	Art. 2.2.36 van het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit
Aansluiting op het elektriciteitsdistributienet	Art. 2.2.39 van het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit
Offerte voor eenvoudige aansluiting op het aardgasdistributienet	Art. 2.2.12 van het Technisch Reglement Distributie GAS
Offerte voor aansluiting met studie op het aardgasdistributienet	Art. 2.2.27 van het Technisch Reglement Distributie GAS
Aansluiting op het aardgasdistributienet	Art. 2.2.29 van het Technisch Reglement Distributie GAS

¹ <https://www.vreg.be/nl/technische-reglementen>

3.2.2 Referentiewaarden, bovengrenzen en ondergrenzen

46. Voor de kwaliteitsindicatoren inzake de correcte en tijdige behandeling van aanvragen tot aansluiting gelden de volgende referentiewaarden, bovengrenzen en ondergrenzen:

Tabel 13 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_ELEK_Tijdige offertering LV

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	99,34%	99,34%	99,34%	99,34%
Referentiewaarde	87,35%	87,35%	87,35%	87,35%
Ondergrens	75,35%	75,35%	75,35%	75,35%

Tabel 14 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_ELEK_Tijdige offertering HV

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Referentiewaarde	86,62%	86,62%	86,62%	86,62%
Ondergrens	59,20%	59,20%	59,20%	59,20%

Tabel 15 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_ELEK_Tijdige aansluiting LV

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Referentiewaarde	77,41%	77,41%	77,41%	77,41%
Ondergrens	48,96%	48,96%	48,96%	48,96%

Tabel 16 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_ELEK_Tijdige aansluiting HV

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Referentiewaarde	78,61%	78,61%	78,61%	78,61%
Ondergrens	51,02%	51,02%	51,02%	51,02%

Tabel 17 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_GAS_Tijdige offertering LC

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	97,22%	97,22%	97,22%	97,22%
Referentiewaarde	85,54%	85,54%	85,54%	85,54%
Ondergrens	73,86%	73,86%	73,86%	73,86%

Tabel 18 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_GAS_Tijdige offertering HC

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	93,95%	93,95%	93,95%	93,95%
Referentiewaarde	89,49%	89,49%	89,49%	89,49%
Ondergrens	85,04%	85,04%	85,04%	85,04%

Tabel 19 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_GAS_Tijdige aansluiting LC

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Referentiewaarde	76,92%	76,92%	76,92%	76,92%
Ondergrens	43,15%	43,15%	43,15%	43,15%

Tabel 20 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_GAS_Tijdige aansluiting HC

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Referentiewaarde	81,91%	81,91%	81,91%	81,91%
Ondergrens	60,57%	60,57%	60,57%	60,57%

47. Par. 2.2 verduidelijkt de concrete toepassing van de referentiewaarden, boven- en ondergrenzen.

3.2.3 Aanvullende bepalingen

- De VREG kan beslissen om bepaalde aanvragen geheel of gedeeltelijk buiten beschouwing te laten als deze aanvragen niet tijdig behandeld zijn omwille van uitzonderlijke omstandigheden die buiten de invloedssfeer van de distributienetbeheerders liggen en waarvoor het oorzakelijk verband tussen beiden door de distributienetbeheerder afdoende bewezen is.
- Met laag vermogen (LV) wordt hier een aansluitingsvermogen kleiner dan 100 kVA op het laagspanningsnet bedoeld. Met hoog vermogen (HV) wordt een aansluitingsvermogen groter of gelijk aan 100 kVA bedoeld of aansluitingen op het middenspanningsnet.
- Bij aansluitingen met decentrale productie worden enkel productie-installaties met een productievermogen van 10 kVA of minder op het laagspanningsnet als laag vermogen (LV) beschouwd.
- Met lage capaciteit (LC) wordt hier een afnamecapaciteit van 40 m³(n)/u of minder bedoeld. Met hoge capaciteit (HC) wordt een afnamecapaciteit van meer dan 40 m³(n)/u bedoeld.

3.3 Volledige en tijdige communicatie van meetgegevens

48. Deze incentive zet de distributienetbeheerders ertoe aan om meetgegevens van de distributienetgebruikers met een digitale meter zo snel en volledig mogelijk te communiceren via het MijnFluvius-portaal.

3.3.1 Kwaliteitsindicatoren

49. De volledigheid van de communicatie wordt opgevolgd aan de hand van het aantal geschatte of ontbrekende meetwaarden. Daarbij wordt telkens ook een onderscheid gemaakt tussen kwartierwaarden (elektriciteit), uurwaarden (aardgas) en dagwaarden.
50. De tijdigheid van de communicatie wordt opgevolgd aan de hand van het aantal dagen (1, 2, 3 of meer dan 3 dagen) die verstrijken vooraleer de meetwaarden beschikbaar zijn.
51. Dit resulteert in acht kwaliteitsindicatoren voor de gereguleerde activiteit elektriciteit en acht kwaliteitsindicatoren voor de gereguleerde activiteit aardgas. Deze kwaliteitsindicatoren worden niet per distributienetbeheerder berekend, maar voor alle distributienetbeheerders samen.

3.3.1.1 Kwaliteitsindicatoren voor de gereguleerde activiteit elektriciteit

52. De vier kwaliteitsindicatoren inzake de volledigheid van de communicatie zijn:
- Het gemiddelde aantal dagen in het jaar $j-2$ met volledig of deels **geschatte kwartierwaarden** in het MijnFluvius-portaal over alle digitale elektriciteitsmeters die onder spanning staan en de MijnFluvius-gebruikers met een mandaat op die meters;
 - Het gemiddelde aantal dagen in het jaar $j-2$ met volledig of deels **ontbrekende kwartierwaarden** in het MijnFluvius-portaal over alle digitale elektriciteitsmeters die onder spanning staan en de MijnFluvius-gebruikers met een mandaat op die meters;
 - Het gemiddelde aantal dagen in het jaar $j-2$ met volledig of deels **geschatte dagwaarden** in het MijnFluvius-portaal over alle digitale elektriciteitsmeters die onder spanning staan en de MijnFluvius-gebruikers met een mandaat op die meters;
 - Het gemiddelde aantal dagen in het jaar $j-2$ met volledig of deels **ontbrekende dagwaarden** in het MijnFluvius-portaal over alle digitale elektriciteitsmeters die onder spanning staan en de MijnFluvius-gebruikers met een mandaat op die meters.
53. Deze kwaliteitsindicatoren worden uitgedrukt in aantallen dagen per jaar.
54. De vier kwaliteitsindicatoren inzake de tijdigheid van de communicatie zijn:
- Het gemiddelde percentage van de kwartier- en dagwaarden in het jaar $j-2$ dat **na 1 dag** volledig beschikbaar is in het MijnFluvius-portaal;
 - Het gemiddelde percentage van de kwartier- en dagwaarden in het jaar $j-2$ dat **na 2 dagen** volledig beschikbaar is in het MijnFluvius-portaal;
 - Het gemiddelde percentage van de kwartier- en dagwaarden in het jaar $j-2$ dat **na 3 dagen** volledig beschikbaar is in het MijnFluvius-portaal;
 - Het gemiddelde percentage van de kwartier- en dagwaarden in het jaar $j-2$ dat **na meer dan 3 dagen** volledig beschikbaar is in het MijnFluvius-portaal.
55. Deze kwaliteitsindicatoren worden in procenten uitgedrukt.

3.3.1.2 Kwaliteitsindicatoren voor de gereguleerde activiteit aardgas

56. De vier kwaliteitsindicatoren inzake de volledigheid van de communicatie zijn:
- Het gemiddelde aantal dagen in het jaar $j-2$ met volledig of deels **geschatte uurwaarden** in het MijnFluvius-portaal over alle digitale aardgasmeters die rechtstreeks kunnen communiceren met een digitale elektriciteitsmeter die onder spanning staat en de MijnFluvius-gebruikers met een mandaat op die meters;
 - Het gemiddelde aantal dagen in het jaar $j-2$ met volledig of deels **ontbrekende uurwaarden** in het MijnFluvius-portaal over alle digitale aardgasmeters die rechtstreeks kunnen communiceren met een digitale elektriciteitsmeter die onder spanning staat en de MijnFluvius-gebruikers met een mandaat op die meters;
 - Het gemiddelde aantal dagen in het jaar $j-2$ met volledig of deels **geschatte dagwaarden** in het MijnFluvius-portaal over alle digitale aardgasmeters die rechtstreeks kunnen communiceren met een digitale elektriciteitsmeter die onder spanning staat en de MijnFluvius-gebruikers met een mandaat op die meters;
 - Het gemiddelde aantal dagen in het jaar $j-2$ met volledig of deels **ontbrekende dagwaarden** in het MijnFluvius-portaal over alle digitale aardgasmeters die rechtstreeks kunnen communiceren met een digitale elektriciteitsmeter die onder spanning staat en de MijnFluvius-gebruikers met een mandaat op die meters.
57. Deze kwaliteitsindicatoren worden uitgedrukt in aantallen dagen per jaar.
58. De vier kwaliteitsindicatoren inzake de tijdigheid van de communicatie zijn:
- Het gemiddelde percentage van de uur- en dagwaarden in het jaar $j-2$ dat **na 1 dag** volledig beschikbaar is in het MijnFluvius-portaal;
 - Het gemiddelde percentage van de uur- en dagwaarden in het jaar $j-2$ dat **na 2 dagen** volledig beschikbaar is in het MijnFluvius-portaal;
 - Het gemiddelde percentage van de uur- en dagwaarden in het jaar $j-2$ dat **na 3 dagen** volledig beschikbaar is in het MijnFluvius-portaal;
 - Het gemiddelde percentage van de uur- en dagwaarden in het jaar $j-2$ dat **na meer dan 3 dagen** volledig beschikbaar is in het MijnFluvius-portaal.
59. Deze kwaliteitsindicatoren worden in procenten uitgedrukt.

3.3.2 Referentiewaarden, bovengrenzen en ondergrenzen

60. Voor de kwaliteitsindicatoren inzake de volledige en tijdige communicatie van meetwaarden gelden de volgende referentiewaarden, bovengrenzen en ondergrenzen:

Tabel 21 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_ELEK_Geschatte kwartierwaarden

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	NVT	0,00	0,00	0,00
Referentiewaarde	NVT	1,75	1,75	1,75
Ondergrens	NVT	4,90	4,90	4,90

Tabel 22 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_ELEK_Geschatte dagwaarden

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	NVT	0,00	0,00	0,00
Referentiewaarde	NVT	1,54	1,54	1,54
Ondergrens	NVT	3,36	3,36	3,36

Tabel 23 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_ELEK_Ontbrekende kwartierwaarden

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	NVT	0,00	0,00	0,00
Referentiewaarde	NVT	1,13	1,13	1,13
Ondergrens	NVT	5,84	5,84	5,84

Tabel 24 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_ELEK_Ontbrekende dagwaarden

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	NVT	0,00	0,00	0,00
Referentiewaarde	NVT	0,10	0,10	0,10
Ondergrens	NVT	0,37	0,37	0,37

Tabel 25 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_ELEK_Beschikbare meetwaarden DAG+1

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	NVT	100,00%	100,00%	100,00%
Referentiewaarde	NVT	97,16%	97,16%	97,16%
Ondergrens	NVT	92,70%	92,70%	92,70%

Tabel 26 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_ELEK_Beschikbare meetwaarden DAG+2

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	NVT	50,79%	50,79%	50,79%
Referentiewaarde	NVT	31,63%	31,63%	31,63%
Ondergrens	NVT	12,48%	12,48%	12,48%

Tabel 27 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_ELEK_Beschikbare meetwaarden DAG+3

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	NVT	36,80%	36,80%	36,80%
Referentiewaarde	NVT	15,82%	15,82%	15,82%
Ondergrens	NVT	0,00%	0,00%	0,00%

Tabel 28 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_ELEK_Beschikbare meetwaarden DAG+4

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	NVT	73,24%	73,24%	73,24%
Referentiewaarde	NVT	47,97%	47,97%	47,97%
Ondergrens	NVT	22,71%	22,71%	22,71%

Tabel 29 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_GAS_Geschatte uurwaarden

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	NVT	0,00	0,00	0,00
Referentiewaarde	NVT	5,14	5,14	5,14
Ondergrens	NVT	11,69	11,69	11,69

Tabel 30 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_GAS_Geschatte dagwaarden

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	NVT	2,57	2,57	2,57
Referentiewaarde	NVT	3,58	3,58	3,58
Ondergrens	NVT	4,59	4,59	4,59

Tabel 31 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_GAS_Ontbrekende uurwaarden

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	NVT	0,00	0,00	0,00
Referentiewaarde	NVT	0,25	0,25	0,25
Ondergrens	NVT	5,21	5,21	5,21

Tabel 32 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_GAS_Ontbrekende dagwaarden

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	NVT	0,00	0,00	0,00
Referentiewaarde	NVT	0,22	0,22	0,22
Ondergrens	NVT	0,51	0,51	0,51

Tabel 33 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_GAS_Beschikbare meetwaarden DAG+1

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	NVT	100,00%	100,00%	100,00%
Referentiewaarde	NVT	96,35%	96,35%	96,35%
Ondergrens	NVT	89,65%	89,65%	89,65%

Tabel 34 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_GAS_Beschikbare meetwaarden DAG+2

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	NVT	74,63%	74,63%	74,63%
Referentiewaarde	NVT	48,56%	48,56%	48,56%
Ondergrens	NVT	22,50%	22,50%	22,50%

Tabel 35 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_GAS_Beschikbare meetwaarden DAG+3

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	NVT	28,00%	28,00%	28,00%
Referentiewaarde	NVT	7,63%	7,63%	7,63%
Ondergrens	NVT	0,00%	0,00%	0,00%

Tabel 36 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_GAS_Beschikbare meetwaarden DAG+4

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	NVT	44,02%	44,02%	44,02%
Referentiewaarde	NVT	23,49%	23,49%	23,49%
Ondergrens	NVT	2,96%	2,96%	2,96%

61. Par. 2.2 verduidelijkt de concrete toepassing van de referentiewaarden, boven- en ondergrenzen.

3.3.3 Aanvullende bepalingen

- Een MijnFluvius-gebruiker met een mandaat op twee verschillende elektriciteits- of aardgasmeters wordt ook twee keer in rekening gebracht.
- De aantallen kwartier-, uur- of dagwaarden die na 2 dagen volledig beschikbaar zijn, worden telkens uitgedrukt als een percentage van de aantallen kwartier-, uur- of dagwaarden die niet na 1 dag volledig beschikbaar zijn.
- De aantallen kwartier-, uur- of dagwaarden die na 3 dagen volledig beschikbaar zijn, worden telkens uitgedrukt als een percentage van de aantallen kwartier-, uur- of dagwaarden die niet na 2 dagen volledig beschikbaar zijn.
- De aantallen kwartier-, uur- of dagwaarden die na meer dan 3 dagen volledig beschikbaar zijn, worden telkens uitgedrukt als een percentage van de aantallen kwartier-, uur- of dagwaarden die niet na 3 dagen volledig beschikbaar zijn.
- De VREG kan beslissen om bepaalde meetgegevens geheel of gedeeltelijk buiten beschouwing te laten als deze meetgegevens onvolledig of niet tijdig gecommuniceerd zijn omwille van uitzonderlijke omstandigheden die buiten de invloedssfeer van de distributienetbeheerders liggen en waarvoor het oorzakelijk verband tussen beiden door de distributienetbeheerder afdoende bewezen is.

3.4 Vermijden en tijdig oplossen van geblokkeerde toegangspunten

62. Deze incentive zet de distributienetbeheerders ertoe aan om blokkering van toegangspunten in hun systemen zo veel mogelijk te vermijden en, als ze toch geblokkeerd geraken, ze dan zo snel mogelijk op te lossen.
63. Een toegangspunt wordt beschouwd als geblokkeerd als er hiervoor geen bewegingen in de markt (bv. contractregistratie) of geen doorsturing van RMD²/TMD³/meetdata (facturatie) mogelijk is of een foutcode bij de verwerking op dit toegangspunt optreedt, hetzij door oorzaak aan de kant van het Centraal Marktfacilitair Systeem bij dochter Atrias, hetzij door oorzaak aan de kant van de back end bij werkmaatschappij Fluvius System Operator cv.

3.4.1 Kwaliteitsindicatoren

64. De geblokkeerde punten worden op een tweeledige manier opgevolgd: aan de hand van de instroom van nieuwe toegangspunten met 3 maanden blokkering en aan de hand van het aantal toegangspunten langer dan 6 maanden geblokkeerd. We kiezen voor deze termijnen omdat langer wachten dan 3 maanden geen redelijke termijn meer is voor de uitvoering van een transactie. Bij een toegangspunt dat na 6 maanden nog steeds geblokkeerd is, gaan we ervan uit dat er ernstig ongemak, eventueel schade, optreedt voor de betrokken distributienetgebruiker.
65. Voor de instroom berekenen we het gemiddelde van de maandwaarden in het jaar j-2 van de nieuwe geblokkeerde toegangspunten na drie maanden verwerking in de systemen. Voor de oude geblokkeerde toegangspunten langer dan zes maanden berekenen we het gemiddelde van de maandwaarden in het jaar j-2 van de toegangspunten die langer dan 6 maanden geblokkeerd waren in de systemen.
66. Dit resulteert in twee kwaliteitsindicatoren voor de gereguleerde activiteit elektriciteit en twee kwaliteitsindicatoren voor de gereguleerde activiteit aardgas. Deze kwaliteitsindicatoren worden niet per distributienetbeheerder berekend, maar voor alle distributienetbeheerders samen.
67. De kwaliteitsindicatoren inzake het vermijden en tijdig oplossen van de geblokkeerde toegangspunten, zijn:
 - Het percentage van het aantal niet-geblokkeerde toegangspunten dat in een maand verwerkt is en niet langer dan 3 maanden geblokkeerd is geweest, ten opzichte van het totale aantal toegangspunten dat in dezelfde maand verwerkt is ;
 - Het percentage van het aantal niet-geblokkeerde toegangspunten, dat niet langer dan 6 maanden geblokkeerd is geweest, ten opzichte van het totaal aantal toegangspunten.
68. Deze kwaliteitsindicatoren worden in procenten uitgedrukt. Er worden wel afzonderlijke scores voor de gereguleerde activiteit elektriciteit en voor de gereguleerde activiteit aardgas berekend.

² RMD: Relational Master Data: deze master data bevat alle data m.b.t. contractuele relaties van een toegangspunt (lees leverancier, balance responsible, distributienetgebruiker, type contract, ...)

³ TMD: Technical Master data: deze master data behelst de technische kenmerken of masterdata van een toegangspunt (lees type meter, vermogen,...)

3.4.2 Referentiewaarden, bovengrenzen en ondergrenzen

69. Voor de kwaliteitsindicatoren inzake de geblokkeerde punten gelden de volgende referentiewaarden, bovengrenzen en ondergrenzen:

Tabel 37 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_ELEK_Geblokkeerde toegangspunten na 3 maanden

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	100%	100%	100%	100%
Referentiewaarde	99,98%	99,98%	99,98%	99,98%
Ondergrens	99,96%	99,96%	99,96%	99,96%

Tabel 38 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_ELEK_Geblokkeerde toegangspunten na 6 maanden

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	100%	100%	100%	100%
Referentiewaarde	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%
Ondergrens	99,98%	99,98%	99,98%	99,98%

Tabel 39 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_GAS_Geblokkeerde toegangspunten na 3 maanden

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	100%	100%	100%	100%
Referentiewaarde	99,98%	99,98%	99,98%	99,98%
Ondergrens	99,96%	99,96%	99,96%	99,96%

Tabel 40 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_GAS_Geblokkeerde toegangspunten na 6 maanden

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	100%	100%	100%	100%
Referentiewaarde	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%
Ondergrens	99,98%	99,98%	99,98%	99,98%

70. Par. 2.2 verduidelijkt de concrete toepassing van de referentiewaarden, boven- en ondergrenzen.

3.4.3 Aanvullende bepalingen

- De VREG kan beslissen om bepaalde toegangspunten geheel of gedeeltelijk buiten beschouwing te laten als deze toegangspunten geblokkeerd zijn omwille van uitzonderlijke omstandigheden die buiten de invloedssfeer van de distributienetbeheerders liggen en waarvoor het oorzakelijk verband tussen beiden door de distributienetbeheerder afdoende bewezen is.

3.5 Klantentevredenheid

71. Deze incentive zet de distributienetbeheerders ertoe aan om de algemene tevredenheid van de distributienetgebruikers over de dienstverlening van de distributienetbeheerders te verbeteren.

3.5.1 Kwaliteitsindicator

De klantentevredenheid wordt opgevolgd aan de hand van de volgende vraag:

“Hoe tevreden ben je in het algemeen over de dienstverlening van Fluvius?”

- Helemaal niet tevreden;
- Niet echt tevreden;
- Tevreden;
- Zeer tevreden;
- Uiterst tevreden.

72. Deze vraag wordt in het jaar j-2 voorgelegd aan de distributienetgebruikers die rechtstreeks contact hadden met de distributienetbeheerders. Daarbinnen worden de volgende distributienetgebruikers en bijhorende diensten onderscheiden:
- De distributienetgebruikers die een aansluiting aanvroegen en/of waar aansluitingswerken uitgevoerd zijn (hierna: de dienst ‘aansluitingen’);
 - De distributienetgebruikers waar onlangs werken in de straat of buurt uitgevoerd zijn (hierna: de dienst ‘aanleg’);
 - De distributienetgebruikers die lokale productie van zonnepanelen of batterijen aangemeld hebben (hierna: de dienst ‘lokale productie’);
 - De distributienetgebruikers die een budgetmeter aanvroegen en/of waar een budgetmeter geplaatst is (hierna: de dienst ‘prepaid’);
 - De distributienetgebruikers die de meterstand zelf doorgegeven hebben of waar de meterstand opgenomen is (hierna: de dienst ‘metering’);
 - De distributienetgebruikers die een storing gemeld hebben (hierna: de dienst ‘storingsbeheer’).
73. Het antwoord van de distributienetgebruikers die de vraag beantwoordden, wordt omgezet naar een numerieke score tussen 1 en 5. Het antwoord ‘helemaal niet tevreden’ is gelijk aan een score van 1, het antwoord ‘niet echt tevreden’ aan een score van 2, het antwoord ‘tevreden’ aan een score van 3, het antwoord ‘zeer tevreden’ aan een score van 4 en tenslotte het antwoord ‘uiterst tevreden’ aan een score van 5.

Tabel 40 Numerieke score per antwoordkeuze in de klantentevredenheidsenquête

Antwoord	Numerieke score
Helemaal niet tevreden	1
Niet echt tevreden	2
Tevreden	3
Zeer tevreden	4
Uiterst tevreden	5

74. Vervolgens wordt de gemiddelde score per dienst berekend en gewogen op basis van de onderstaande gewichten. Het resultaat is de algemene tevredenheidsscore. De algemene tevredenheidsscore is voor alle distributienetbeheerders gelijk. Er wordt wel een

afzonderlijke score voor de gereguleerde activiteit elektriciteit en voor de gereguleerde activiteit aardgas berekend.

Tabel 41 Gewicht per dienst in de algemene tevredenheidsscore

Dienst	Gewicht (elektriciteit)	Gewicht (aardgas)
Aansluitingen	20,00%	20,00%
Aanleg	5,00%	5,00%
Lokale productie	10,00%	NVT
Prepaid	5,00%	5,00%
Metering	55,00%	65,00%
Storingsbeheer	5,00%	5,00%

3.5.2 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens

75. Voor de algemene tevredenheidsscore gelden de volgende referentiewaarden, bovengrenzen en ondergrenzen.

Tabel 42 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_ELEK_Klantentevredenheid

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	NVT	4,02	4,02	4,02
Referentiewaarde	NVT	3,62	3,62	3,62
Ondergrens	NVT	3,21	3,21	3,21

Tabel 43 Referentiewaarde, bovengrens en ondergrens voor de kwaliteitsindicator KPI_GAS_Klantentevredenheid

Beoordeelde jaar	2025	2026	2027	2028
Bovengrens	NVT	4,12	4,12	4,12
Referentiewaarde	NVT	3,71	3,71	3,71
Ondergrens	NVT	3,30	3,30	3,30

76. Par. 2.2 verduidelijkt de concrete toepassing van de referentiewaarden, boven- en ondergrenzen.

3.5.3 Aanvullende bepalingen

- De antwoorden van de respondenten moeten representatief zijn voor de gehele populatie van distributienetgebruikers die in jaar j-2 rechtstreeks contact hadden met de distributienetbeheerders, rekening houdend met een minimale betrouwbaarheidsmarge van 95%. Deze voorwaarde geldt per dienst.
- De bovenvermelde vraag kan aan de distributienetgebruikers verduidelijkt worden door de specifieke dienst waarvan ze gebruik maakten, in de vraagstelling te vermelden.
- De bovenvermelde vraag kan ook voorgelegd worden aan de distributienetgebruikers die niet in par. 3.5.1 vermeld worden. Hun antwoorden worden echter niet weerhouden bij de berekening van de algemene tevredenheidsscore.
- De bevraging wordt afgenomen door een onafhankelijk onderzoeksbureau in het jaar j-2. De VREG bepaalt in wiens opdracht de bevraging wordt uitgevoerd: in opdracht van

de distributienetbeheerders of in opdracht van de VREG.

In het geval dat de bevraging wordt uitgevoerd in opdracht van de distributienetbeheerders, tekent het onderzoeksbureau een verklaring dat de bevraging onafhankelijk en zonder beïnvloeding door de distributienetbeheerders uitgevoerd is. De distributienetbeheerders leggen het bestek en de offerte ter goedkeuring aan de VREG voor en nodigen de VREG uit voor de overlegmomenten in het kader van de bevraging.

In het geval dat de bevraging wordt uitgevoerd in opdracht van de VREG, bezorgen de distributienetbeheerders jaarlijks een lijst van alle distributienetgebruikers die rechtstreeks contact met hen hadden in het jaar $j-2$. Deze lijst omvat per distributienetgebruiker het EAN, het adres, de contactgegevens en de dienst waarop de distributienetgebruiker een beroep deed.

3.6 Innovatieve projecten met het oog op de energietransitie

77. Deze incentive zet de distributienetbeheerder ertoe aan om de energietransitie op een innovatieve manier te faciliteren.

3.6.1 Kwaliteitsindicator

78. In de loop van deze reguleringsperiode kan de werkmaatschappij Fluvius System Operator cv in opdracht van de distributienetbeheerders 16 projecten indienen, met een maximum van 8 projecten voor de gereguleerde activiteit elektriciteit en 8 projecten voor de gereguleerde activiteit aardgas.
79. Deze projecten voldoen aan de onderstaande voorwaarden:
- De projecten faciliteren de energietransitie;
 - De projecten zijn innovatief, in die zin dat zij een nieuwe en betere aanpak introduceren die tot op heden nog niet toegepast wordt. De projecten kunnen zowel technologisch innovatief als niet-technologisch (organisatorisch) innovatief zijn.
 - De projecten creëren een duurzame meerwaarde en bieden substantiële voordelen voor de distributienetgebruikers die opwegen tegenover de kosten van deze projecten;
 - De projecten zijn technisch en financieel haalbaar en kunnen binnen een afzienbare termijn succesvol geïmplementeerd worden;
 - De projecten kaderen binnen de gereguleerde activiteiten.
80. Voor elk project dient de distributienetbeheerder een geschreven rapport in. Dit rapport omvat een gedetailleerde omschrijving van het project en toont op overtuigende wijze aan dat het project aan bovenstaande voorwaarden voldoet. Het rapport wordt aangevuld met de nodige financiële en andere stavingsstukken.
81. Deze projecten en bijhorende rapporten worden door een expertenpanel beoordeeld en krijgen een numerieke score tussen 0 en 10. Het expertenpanel beoordeelt de projecten aan de hand van de scorekaart in Figuur 3. De projecten worden samen als één geheel beoordeeld. Het expertenpanel geeft wel een afzonderlijke score aan de projecten voor de gereguleerde activiteit elektriciteit en aan de projecten voor de gereguleerde activiteit aardgas.
82. Het expertenpanel documenteert de beoordeling en numerieke score die aan de projecten gegeven wordt in een nota. Deze nota wordt per brief aan de distributienetbeheerders overgemaakt.
83. Daarna kunnen de distributienetbeheerders per brief en binnen de termijn die door het expertenpanel vooropgesteld wordt, reageren. De distributienetbeheerders kunnen eventueel om een hoorzitting vragen.
84. Par. 4.2 verduidelijkt de samenstelling en de werking van het expertenpanel.

3.6.2 Aanvullende bepalingen

- De distributienetbeheerders kunnen op twee tijdstippen tijdens de reguleringsperiode 2025-2028 telkens 4 projecten voor de gereguleerde activiteit elektriciteit en 4 projecten voor de gereguleerde activiteit aardgas indienen. Deze tijdstippen worden in onderling overleg met de VREG vastgelegd.
- De distributienetbeheerders kunnen ten vroegste op 1 januari 2026 projecten indienen.
- De distributienetbeheerders kunnen enkel projecten indienen die na 1 januari 2025 opgestart zijn.
- Het expertenpanel kan de distributienetbeheerders uitnodigen om de projecten en bijhorende rapporten toe te lichten.
- Het expertenpanel kan beslissen om de projecten via een publieke consultatie voor te leggen en op die manier bijkomende informatie vanuit de sector in te winnen.

Figuur 3 Scorekaart bij de beoordeling van de innovatieve projecten door het expertenpanel

Beoordeling van de voorwaarden	Score
<ul style="list-style-type: none"> De projecten voldoen elk afzonderlijk niet aan minstens één van de voorwaarden. 	0
<ul style="list-style-type: none"> De projecten ondersteunen de energietransitie in Vlaanderen slechts op indirecte wijze en in beperkte mate. De projecten zijn weinig innovatief binnen de energiesector in Vlaanderen. De projecten creëren weinig meerwaarde en bieden slechts kleine netto-voordelen aan de distributienetgebruikers. De haalbaarheid van de projecten is slechts in beperkte mate aangetoond. Het plan van aanpak biedt weinig garantie op succes. 	1 - 2
<ul style="list-style-type: none"> De projecten hebben een gematigd positieve impact op de energietransitie in Vlaanderen. De projecten zijn matig innovatief binnen de energiesector in Vlaanderen. De projecten creëren een zekere meerwaarde en bieden bescheiden netto-voordelen aan de distributienetgebruikers. De haalbaarheid van de projecten is slechts in beperkte mate aangetoond. Het plan van aanpak is wel gedetailleerd en biedt enige garantie op succes. 	3 - 4
<ul style="list-style-type: none"> De projecten hebben een significante en bewezen positieve impact op de energietransitie in Vlaanderen. De projecten zijn sterk innovatief binnen de energiesector in Vlaanderen. De projecten creëren een grote meerwaarde en bieden significante en bewezen netto-voordelen aan de distributienetgebruikers. De projecten zijn in uitvoering of de haalbaarheid is duidelijk aangetoond aan de hand van een gedetailleerd plan van aanpak dat veel garantie op succes biedt. 	5 - 6
<ul style="list-style-type: none"> De projecten hebben een grote en bewezen positieve impact op de energietransitie in Vlaanderen. De projecten zijn sterk transformatief en innovatief binnen de energiesector in Vlaanderen. De projecten creëren een grote meerwaarde en bieden grote en bewezen netto-voordelen aan de distributienetgebruikers. De projecten zijn klaar voor of in uitvoering. Het plan van aanpak voor de verdere uitrol in Vlaanderen is gedetailleerd en biedt veel garantie op succes. 	7 - 8
<ul style="list-style-type: none"> De projecten hebben een zeer grote en bewezen positieve impact op de energietransitie in Vlaanderen. De projecten zijn sterk transformatief en innovatief, zelfs naar internationale normen. De projecten creëren een zeer grote meerwaarde en bieden zeer grote en bewezen netto-voordelen aan de distributienetgebruikers. De projecten zijn klaar voor of in uitvoering, Het plan van aanpak voor de verdere uitrol in Vlaanderen is gedetailleerd en biedt veel garantie op succes. 	9 - 10

4 Rapportering en beoordeling

4.1 Rapportering en beoordeling van meetbare kwaliteitsindicatoren

85. De kwaliteitsindicatoren in par. 3.1 tot en met 3.5 zijn meetbaar. Dit hoofdstuk verduidelijkt de vereisten inzake rapportering en attestering voor deze kwaliteitsindicatoren.

4.1.1 Rapportering

86. De distributienetbeheerders rapporteren jaarlijks en uiterlijk tegen 1 april de kwaliteitsindicatoren voor het voorbije jaar. De VREG kan, na onderling overleg met de distributienetbeheerders, wel een afwijkende rapporteringstermijn voor bepaalde kwaliteitsindicatoren vaststellen.
87. De distributienetbeheerders rapporteren over de kwaliteitsindicatoren in par. 3.1 en 3.2 die betrekking hebben op de gereguleerde activiteit elektriciteit via het rapporteringsmodel inzake de kwaliteit van de dienstverlening van de elektriciteitsdistributienetbeheerders zoals vastgesteld in artikel 2.1.16 van het technisch reglement voor de distributie van elektriciteit in het Vlaamse Gewest en zoals gepubliceerd door de VREG op zijn website.
88. De distributienetbeheerders rapporteren over de kwaliteitsindicatoren in par. 3.1 en 3.2 die betrekking hebben op de gereguleerde activiteit aardgas via het rapporteringsmodel inzake de kwaliteit van de dienstverlening van de aardgasdistributienetbeheerder zoals vastgesteld in artikel 2.1.16 van het technisch reglement voor de distributie van aardgas in het Vlaamse Gewest en zoals gepubliceerd door de VREG op zijn website.
89. De distributienetbeheerders rapporteren over de kwaliteitsindicatoren in par. 3.3 via het rapporteringsmodel via een afzonderlijk rapport, tenzij de technische reglementen voor de distributie van elektriciteit en aardgas in het Vlaamse Gewest een specifiek rapporteringsmodel vaststellen.
90. De distributienetbeheerders rapporteren over de kwaliteitsindicatoren in par. 3.4 via het rapporteringsmodel via een afzonderlijk rapport, tenzij de technische reglementen voor de distributie van elektriciteit en aardgas in het Vlaamse Gewest een specifiek rapporteringsmodel vaststellen.
91. In het geval dat de bevraging, zoals vastgesteld in par. 3.5, wordt uitgevoerd in opdracht van de distributienetbeheerders, dan rapporteren zij over deze kwaliteitsindicatoren via een afzonderlijk rapport dat de antwoorden en relevante karakteristieken van alle respondenten omvat.

4.1.2 Attestering

4.1.2.1 Attest van de afdeling Interne Audit

92. De distributienetbeheerders dienen jaarlijks en uiterlijk tegen 1 april een attest van de afdeling Interne Audit in dat de betrouwbaarheid van de rapportering in par. 4.1.1 beoordeelt en bevestigt.
93. Dit attest omvat minimaal:
- Het werkprogramma van de afdeling Interne Audit;
 - Een overzicht van de uitgevoerde auditwerkzaamheden;
 - De procesbeschrijvingen en controlehandleiding bij de uitgevoerde auditwerkzaamheden;
 - De namen en functiebeschrijving van de personen die de audits uitvoerden en opvolgden;
 - Een verklaring dat de auditwerkzaamheden onafhankelijk, objectief en met de nodige vakbekwaamheid uitgevoerd zijn;
 - Een conclusie of waardeoordeel over de betrouwbaarheid van de rapportering;
 - Een overzicht van de bevindingen en aanbevelingen die volgen uit de uitgevoerde auditwerkzaamheden;
 - Een gedetailleerde beschrijving van eventuele onregelmatigheden of tekortkomingen die tijdens de auditwerkzaamheden vastgesteld zijn, aangevuld met een inschatting van de impact van deze onregelmatigheden of tekortkomingen op de rapportering en een actieplan om deze onregelmatigheden of tekortkomingen te remediëren;
 - Een gedetailleerde beschrijving van de steekproeven die toegepast zijn en van de wijze waarop deze steekproeven bepaald zijn of uitgebreid zijn in het geval er onregelmatigheden of tekortkomingen vastgesteld zijn;
 - Een bevestiging dat de rapportering alle registraties van het volledige boekjaar omvat.
94. Dit attest wordt ondertekend door het hoofd van de afdeling Interne Audit en door de voorzitter van het auditcomité.
95. Dit attest wordt opgemaakt door de afdeling Interne Audit van de distributienetbeheerders, van hun werkmaatschappij, van hun dochteronderneming of van de externe onderneming die in hun opdracht activiteiten uitvoert, naargelang binnen welke onderneming de kwaliteitsindicatoren en de onderliggende data initieel geregistreerd zijn. Meerdere attesten zijn dus mogelijk.
96. Dit attest omvat een beoordeling van alle kwaliteitsindicatoren in par. 3.1 tot en met 3.5 alsook van alle data onderliggend aan deze kwaliteitsindicatoren. De VREG kan wel toestaan dat bepaalde kwaliteitsindicatoren niet jaarlijks beoordeeld worden.

4.1.2.2 Extern attest

97. De distributienetbeheerders dienen jaarlijks en uiterlijk tegen 1 april een extern attest van een erkende en onafhankelijke auditorganisatie in. Dit attest beoordeelt en bevestigt de goede werking, onafhankelijkheid en vakbekwaamheid van de afdeling Interne Audit. Meer specifiek bevestigt dit attest dat de afdeling Interne Audit werkt conform de 'International Standards for the Professional Practice of Internal Auditing'⁴. Dit attest omvat ook een

⁴ <https://www.theiia.org/en/standards/what-are-the-standards/mandatory-guidance/standards/>

gedetailleerde omschrijving van de werkzaamheden die de auditororganisatie uitvoerde alsook van de bevindingen en aanbevelingen die zij deed. Dit attest wordt minstens om de vijf jaar hernieuwd.

4.1.3 Procedure bij onbetrouwbare gegevens

98. De VREG kan concluderen dat de rapportering in par. 4.1.1 onbetrouwbaar is. Mogelijke redenen zijn:
- De rapportering is niet, onvolledig of niet tijdig bij de VREG ingediend.
 - Het attest van de afdeling Interne Audit of het extern attest is niet, onvolledig of niet tijdig bij de VREG ingediend.
 - Het attest van de afdeling Interne Audit biedt onvoldoende garantie voor de betrouwbaarheid van de rapportering.
 - Tijdens de auditwerkzaamheden door de afdeling Interne Audit zijn grote onregelmatigheden of tekortkomingen vastgesteld.
 - Tijdens de controlewerkzaamheden door de VREG zijn grote onregelmatigheden of tekortkomingen vastgesteld.
99. In dat geval zal de VREG de distributienetbeheerders per brief hiervan op de hoogte stellen, met vermelding van de data die als onbetrouwbaar beoordeeld worden en de redenen waarom.
100. Daarna kunnen de distributienetbeheerders per brief en binnen de termijn die door de VREG vooropgesteld wordt, reageren. In hun reactie kunnen zij bijvoorbeeld vragen om binnen een bepaalde termijn een gecorrigeerde versie van de rapportering in te dienen of vragen om een hoorzitting.
101. Na het doorlopen van de bovenvermelde stappen, zal de VREG de betrouwbaarheid van de rapportering opnieuw beoordelen. In het geval dat de VREG finaal concludeert dat de rapportering onbetrouwbaar is, zal hij voor de betreffende kwaliteitsindicatoren en het betreffende jaar geen bonus of malus toekennen.
102. Daarnaast kan de VREG administratieve geldboetes aan de distributienetbeheerders opleggen, overeenkomstig de bepalingen in artikel 13.3.1 en 13.3.2 van het Energiedecreet. In dat geval bedraagt de administratieve geldboete niet meer dan de maximale mali vermeld in Tabel 2 en Tabel 3 (na indexatie cfr. Formule 2).

4.2 Beoordeling van niet-meetbare kwaliteitsindicator

103. De kwaliteitsindicator in par. 3.6 is niet eenduidig meetbaar en wordt daarom beoordeeld door een expertenpanel. Dit hoofdstuk verduidelijkt de samenstelling en de werking van het expertenpanel.
104. Het expertenpanel bestaat uit vier onafhankelijke sectorexperten en één vertegenwoordiger van de VREG. De sectorexperten worden door de VREG geselecteerd op basis van hun onpartijdigheid en expertise inzake de gereguleerde activiteiten elektriciteit en aardgas of inzake technische en organisatorische innovatie.

105. De panelleden kiezen onderling een voorzitter uit de vier onafhankelijke sectorexperten. Het expertenpanel beslist bij consensus. Als de panelleden geen consensus bereiken, heeft de voorzitter de beslissende stem.
106. Alle sectorexperten ondertekenen een verklaring dat zij de projecten onafhankelijk, objectief en met de nodige vakbekwaamheid zullen beoordelen. Deze verklaring wordt voorafgaand door de VREG opgesteld.
107. Alle sectorexperten ondertekenen het reglement dat de verdere werking van het expertenpanel regelt, de rotatie van panelleden regelt en eventuele presentiegelden of onkostenvergoedingen vastlegt. Dit reglement wordt door de VREG opgesteld en op zijn website gepubliceerd.
108. De VREG biedt secretariële ondersteuning aan het expertenpanel voor zover dit nodig is bij de beoordeling van de projecten.