



Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt
Graaf de Ferrarisgebouw | Koning Albert II-laan 20 bus 19 | B-1000 Brussel
Tel. +32 2 553 13 79 | Fax +32 2 553 13 50
Email: info@vreg.be
Web: www.vreg.be

Advies van de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

van

3 juli 2012

met betrekking tot het voorontwerp van Besluit van de Vlaamse Regering tot
wijziging van het Energiebesluit van 19 november 2010 wat betreft de sociale
openbaredienstverplichtingen en de energiescans,
zoals principieel goedgekeurd door de Vlaamse regering op 1 juni 2012

ADV-2012-7

Inleiding

De VREG ontving op 8 juni 2012 de vraag van de Vlaamse minister, bevoegd voor het energiebeleid, om een advies te verlenen over het ontwerpbesluit tot wijziging van het Energiebesluit van 19 november 2010, wat betreft de sociale openbaredienstverplichtingen en de energiescans, zoals principieel goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 1 juni 2012 (hierna 'Ontwerpbesluit').

In januari 2012 werd dit voorstel, meer bepaald het luik rond weigeringsgronden, een eerste keer afgetoetst door het VEA en het kabinet met de energieleveranciers en konden de leveranciers input geven. Ook op het definitieve voorstel, dat hen op 21 juni 2012 door de VREG in samenspraak met het kabinet ten vertrouwelijke titel werd overgemaakt, bezorgde FEBEG nog een reactie. Dit advies gaat in bijlage.

Dit ontwerpbesluit werd tijdens het Verticaal Permanent Armoedeoverleg eveneens besproken met de distributienetbeheerders, met de VVSG, met OCMW's en CAW's en met Samenlevingsopbouw. VVSG, Eandis en Samenlevingsopbouw hebben naar aanleiding daarvan ook rechtstreeks een advies aan de Minister bezorgd.

Aanleiding

In het Vlaams Regeerakkoord 2009-2014 werd afgesproken om te onderzoeken hoe de effectiviteit en de efficiëntie van de bestaande sociale openbaredienstverplichtingen nog kunnen verbeterd worden. Vlaams minister van energie Freya Van den Bossche vertrouwde deze opdracht toe aan het Vlaams Energieagentschap (VEA) en de VREG die deze evaluatie in 2010-2011 uitvoerden. Op maandag 28 november 2011 werden de resultaten en aanbevelingen van de evaluatieoefening voorgesteld. Alle informatie, inclusief het evaluatieverslag, is terug te vinden op <http://www.vreg.be/sociaal-energiebeleid-in-vlaanderen-doorgelicht>. Alle aanbevelingen werden door de Vlaamse regering weerhouden. Met dit ontwerpbesluit worden al een eerste reeks aanbevelingen uit het eindrapport gerealiseerd. Andere aanbevelingen vragen meer voorbereiding en afstemming.

Korte samenvatting van de inhoud van het ontwerpbesluit

De in het Energiebesluit van 19 november 2010 bepaalde definitie van 'energiescan' wordt licht aangepast zodat een screening van de energiefactuur met het oog op kostenoptimalisatie en het toelichten van bestaande premiereregelingen voor energiebesparingen toegevoegd worden aan de basisdienstverlening die deel uitmaakt van de energiescan.

De distributienetbeheerders moeten aan de huishoudelijke afnemers die zij beleveren minstens jaarlijks een transparant overzicht bezorgen van de schuldsituatie van deze afnemers.

De distributienetbeheerders moeten in de brief die zij sturen aan huishoudelijke afnemers van wie het contract werd opgezegd door de commerciële leverancier, de jaarlijkse kost vergelijken van een gemiddeld gezinsverbruik verrekend aan het tarief van de distributienetbeheerder, met de kost van dit gemiddeld gezinsverbruik aan het gemiddelde en het laagste tarief van de commerciële markt. Daarnaast moeten zij een indicatief overzicht van de tarieven die de leveranciers op een bepaald moment aanrekenen en het tarief dat ze zelf aanrekenen, bezorgen aan afnemers die ze via een gewone meter beleveren en die al meer dan 6 maanden schuldenvrij zijn en anderzijds één keer per jaar aan klanten die ze beleveren via een budgetmeter zonder ingebouwde schuld.

Ook de uitschakeling van de minimale levering in de budgetmeter voor elektriciteit mag niet gebeuren in de winterperiode die loopt van 1 december tot 1 maart.

Onterechte afsluitingen moeten binnen de 24 uur rechtgezet worden na vaststelling door de distributienetbeheerder of door de VREG.

De rapporteringsplicht van de distributienetbeheerders naar de OCMW's wordt uitgebreid:

- Enerzijds moeten ze wekelijks de lijst van recent afgesloten of heraangesloten gezinnen bezorgen, opgesplitst naar elektriciteit en aardgas;

- Daarnaast moeten ze wekelijks ook de lijst bezorgen van de geplande afsluitingen nadat een voorwaardelijk advies van de LAC inzake de vraag tot afsluiting niet gerespecteerd werd;
- Verder moeten ze jaarlijks tegen 1 oktober een cumulatieve lijst bezorgen van alle nog afgesloten huishoudelijke toegangspunten, opgesplitst naar elektriciteit en aardgas.

De praktijk van oplaadblokkades als alternatief van fysieke afsluiting, waarbij een budgetmeterklant zich aanmeldt bij een oplaadpunt en het systeem niet toelaat om zijn budgetmeterkaart op te laden, mag enkel toegepast worden in de gevallen waarin volgens het Energiedecreet mag afgesloten worden.

De leveranciers moeten voorzien in een tijdens de kantooruren bereikbaar telefoonnummer (back office) en een e-mailadres specifiek voorbehouden voor OCMW's en SHM's.

Een leverancier mag geen enkele huishoudelijke afnemer weigeren als klant tenzij in de gevallen gespecificeerd in het Ontwerpbesluit. De minister kan eventueel bijkomende weigeringsgronden vastleggen.

De eis dat in nieuwe sociale woningen systematisch een budgetmeter voor elektriciteit en aardgas moest geplaatst worden, wordt opgeheven.

De sociale statistieken worden aangepast en uitgebreid.

Het Ontwerpbesluit bepaalt eveneens dat artikel 4.3.2/1 van het Energiedecreet in werking treedt. Dit artikel bepaalt dat een leverancier, behoudens in de gevallen bepaald door de Vlaamse Regering, niet kan weigeren een huishoudelijke afnemer te beleveren, in werking treedt.

Algemene beschouwingen

De VREG is verheugd dat alle aanbevelingen uit het evaluatierapport onderschreven worden door de Vlaamse regering en stelt vast dat door dit Ontwerpbesluit al een aantal acties ondernomen worden waarmee een aantal van de door hem aangekondigde problemen worden aangepakt, zoals bijvoorbeeld de afschaffing van de verplichting tot het plaatsen van budgetmeters in nieuwe sociale woningen en het activeren van gedropte huishoudelijke afnemers en afnemers die beleverd worden door de distributienetbeheerder maar al meer dan 6 maanden schuldenvrij zijn.

De VREG heeft volgende algemene opmerking met betrekking tot het Ontwerpbesluit:

In het Ontwerpbesluit wordt telkens "netbeheerder" gebruikt, wat inclusief de plaatselijke vervoernetbeheerder is, in plaats van de correctere term "distributienetbeheerder". De term "netbeheerder" wordt dan ook best overal vervangen door "distributienetbeheerder".

Artikelsgewijze bespreking

Naast de opmerking onder het punt "Algemene beschouwingen" heeft de VREG volgende opmerkingen:

Artikel 1

De VREG heeft hierop geen opmerkingen.

Artikel 2

De VREG suggereert volgende, ons inziens correctere, verwoording, zonder iets te wijzigen aan de bedoeling van het artikel, behalve dat deze boodschap enkel nut heeft voor niet-beschermd afnemers:

De distributienetbeheerder vermeldt in die brief, voor zover deze gericht is aan niet-beschermd afnemers, ook de indicatieve totale kosten op jaarbasis voor elektriciteit en/of gas van een gezin met

een gemiddeld verbruik aangerekend tegen zowel het tarief van de distributienetbeheerder als tegen het gemiddelde en het laagste tarief van de commerciële leveranciers.

De VREG vraagt zich af of het wel nuttig is om het gemiddelde tarief op te nemen. Gezien in dit gemiddelde ook de dure producten opgenomen zijn, is het verschil met het ontradende nettatarief beperkt en spreekt dit dus minder aan. Als er in de toekomst een aanpassing komt van het netbeheerderstarief, is het niet onmogelijk dat dit lager komt te liggen dan het gemiddelde commerciële tarief met inbegrip van de duurste producten.

Bovendien kiest niemand voor het 'gemiddelde tarief' en verzwaren de bijkomende cijfergegevens de brief, terwijl ze de boodschap niet echt kracht bijzetten.

Enkel een verwijzing naar het laagste tarief kan sommige klanten misschien frustreren omdat ze geen leverancier vinden aan dit tarief, maar:

- het gaat hier sowieso om een berekening voor een gezin met een gemiddeld verbruik, dus men kan dit niet één op één vergelijken met de eigen situatie;
- de indicatieve kost is berekend voor gans Vlaanderen, dus afhankelijk van het netgebied waar het gezin woont kunnen de resultaten van de V-test sterk verschillen van de indicatieve prijzen opgenomen in deze brief;
- gezien de olijsting van de weigeringsgronden, kunnen de gezinnen in principe bij de goedkoopste leverancier terecht.

De distributienetbeheerders vragen een overgangperiode voor de implementatie van dit artikel zodat dit op 1/1/2013 in voege kan zijn. De implementatie wordt immers meegenomen in geplande IT-releases. Extra releases kunnen aanleiding geven tot hogere bijkomende kosten.

Artikelen 3 en 4

De VREG heeft hierop geen opmerkingen.

Artikel 5

Dit voorstel is geen aanbeveling uit het evaluatierapport. Momenteel mogen afsluitingen na LAC-advies niet uitgevoerd worden in de winterperiode om te voorkomen dat deze mensen plots zonder energie vallen. De bedoeling van het artikel is dat ook gezinnen waarvoor op de LAC beslist werd dat de 10A-functie in de budgetmeter mag worden uitgeschakeld, niet zonder elektriciteit vallen als ze geen geld meer hebben om hun budgetmeterkaart op te laden. De VREG waarschuwt wel voor het feit dat dit ook betekent dat deze gezinnen mogelijks heel de winterperiode niet zullen opladen, noch tot bij de hulpverlening geraken en dus bijkomende schulden zullen opbouwen. Bovendien zullen ook de ingebouwde betaalplannen in de budgetmeter verder lopen en dus leiden tot een negatief krediet in de budgetmeter. Het gevolg is dat de problematiek gewoon verschuift tot na de winterperiode met bijkomend een verslechterde schuldsituatie.

Voor aardgas kunnen gezinnen die in de winter geen middelen hebben om hun budgetmeterkaart op te laden en zo hun huis (deels) te verwarmen, tweewekelijks een bedrag opvragen in het kader van de minimale levering voor aardgas. Dit systeem bestaat niet voor mensen met een zogenaamde naakte elektriciteitsbudgetmeter. Echter, het uitschakelen van de 10A-functie na LAC-advies is ontstaan als alternatief voor een effectieve afsluiting met als idee dat de klant hierdoor niet meer aan schuldopbouw kan doen. Met deze aanpassing kan dit echter wel. Waarschijnlijk heeft dit tot gevolg dat LACs ofwel net voor winter ofwel net na de winter (als blijkt dat schuldopbouw groot is) de 10A functie gaat uitschakelen.

Bovendien volstaat 10A niet om elektrisch te verwarmen en is deze maatregel in die zin dus niet gelijk te schakelen met de minimale levering voor aardgas. Ook gezinnen met een naakte

elektriciteitsbudgetmeter kunnen bij precare problemen aankloppen bij de hulpverlening die eventueel kan tussenkomen met een bijdrage uit de eigen middelen of uit het Fonds Vande Lanotte¹.

Het is de LAC die de beslissing tot uitschakeling van de 10A-functie neemt, na voorafgaandelijk sociaal onderzoek. De VREG heeft er vertrouwen in dat de hulpverlening hier de juiste beslissing neemt, rekening houdend met de specifieke situatie van de klant. Voor de minimale levering aardgas, is het immers ook het OCMW dat na maatschappelijk onderzoek beslist over het al dan niet toekennen van de minimale levering. De VREG is dus voorstander om deze wijziging niet door te voeren aangezien deze wijziging enkel zou leiden tot een verhoogde schuldopbouw en deze afnemers minder snel de stap zullen zetten naar de hulpverlening.

Artikel 6

Hoewel de VREG hier tot op heden slechts enkele malen mee geconfronteerd werd, geeft dit artikel een wettelijke basis om bij een onterechte afsluiting, snel te kunnen optreden.

Dit artikel zou echter niet enkel van toepassing moeten zijn tot huishoudelijke afnemers. Ook professionele afnemers hebben het recht dat een onterechte situatie zo snel mogelijk rechtgezet wordt.

De VREG organiseert binnenkort een publieke consultatie op basis waarvan er een voorstel tot aansprakelijkheidsregeling voor distributienetbeheerders zal overgemaakt worden aan de minister bevoegd voor Energie. In deze aansprakelijkheidsregeling kan eventueel een mogelijkheid voorzien worden om in deze situaties een schadevergoeding te voorzien.

Artikel 7

De VREG stelt zich de vraag of het efficiënt is dat deze informatie moet overgemaakt worden aan de lokale adviescommissie? Volstaat het niet om deze te bezorgen aan het OCMW? De lokale adviescommissie komt immers slechts op bepaalde tijdstippen samen, in kleinere gemeenten soms slechts om de 3 maanden.

Deze voorstellen hebben tot doel om de OCMW-medewerkers te sensibiliseren om contact op te nemen met:

- klanten die recent afgesloten zijn, om te bekijken of er inderdaad nog iemand woont en zo ja, of en hoe zij snel heraangesloten kunnen worden;
- klanten die doorheen het jaar zijn afgesloten en nog steeds niet heraangesloten zijn, om te kijken of er nog iemand woont en om te zoeken naar oplossingen met het oog op de komende winterperiode
- klanten die op het punt staan om afgesloten te worden, dit met het oog op het zoeken naar een oplossing om een afsluiting alsnog te vermijden. Vaak loopt er immers enige tijd overheen vooraleer een voorwaardelijke LAC-beslissing tot afsluiting wordt uitgevoerd omdat een van de voorwaarden werd geschonden. VEA en VREG suggereerden ook in hun evaluatierapport om de geldigheid van een voorwaardelijke LAC-beslissing vast te leggen.

De VREG hoopt dat de OCMW's ook effectief de tijd en de middelen vinden en aangespoord kunnen worden om met deze lijsten aan de slag te gaan. Zoniet schiet dit artikel zijn doel compleet voorbij.

Met betrekking tot de 2^e alinea van het voorgestelde artikel 5.5.8. van het Energiebesluit van 19 november 2010 is het de VREG niet duidelijk welke datum moet gehanteerd worden in deze lijst. Is het bijvoorbeeld de lijst van de klanten die op 15 september nog afgesloten zijn?

¹ Fonds voor de Financiering van de sociale maatregelen voorzien door de wet van 4 september 2002 houdende toewijzing van een opdracht aan de OCMW's inzake de begeleiding en de financiële maatschappelijke steunverlening aan de meest hulpbehoevenden inzake energielevering

Artikel 8

De VREG is gewonnen voor het principe van virtuele afsluiting via een oplaadblokkade, gezien dit volgende voordelen meebrengt:

- De distributienetbeheerder moet niet meer ter plaatse gaan voor de afsluiting en heraansluiting zodat kosten die voor rekening zijn van de afnemer, worden vermeden;
- Als een oplossing gevonden wordt, kan de distributienetbeheerder de oplaadblokkade op zeer korte termijn opheffen.

Gezien een oplaadblokkade echter hetzelfde effect heeft als een effectieve afsluiting, stelt dit artikel terecht dat de blokkade slechts kan ingesteld worden in die gevallen dat effectief tot afsluiting mag overgegaan worden volgens het Energiedecreet.

De VREG stelt zich echter de vraag of in al de verschillende situaties opgesomd in artikel 6.1.2., §1, 2° tot en met 8° de oplaadblokkade het ideale middel is. Zo zal bij een huishoudelijke afnemer waarbij fraude wordt vastgesteld de vraag zijn of een oplaadblokkade voldoende is.

Artikel 9

Met betrekking tot punt 9°: De VREG heeft deze eis, voor zover hij betrekking heeft op de OCMW's, eind december 2011 al gecommuniceerd aan de leveranciers. Dit artikel voorziet in een uitbreiding naar de SHM's. Zij zijn zeker ook gebaat bij een back office contact, al situeert de problematiek bij hen zich misschien meer op het vlak van verhuizingen dan op het vlak van energiearmoede. De VREG vraagt zich af of bij uitbreiding ook CAW's geen beroep moeten kunnen doen op deze contactmogelijkheid, gezien hun taak nauw aansluit bij die van de OCMW's.

Met betrekking tot punt 10°: Dit artikel komt neer op een quasi leveringsplicht voor leveranciers die zich richten tot huishoudelijke afnemers. De VREG wijst er op dat dit een toetredingsdrempel kan zijn voor nieuwe leveranciers en is daarom eerder voorstander van een lijst van verboden weigeringsgronden. Dat weigeringsgronden een toetredingsdrempel kunnen betekenen, bleek het geval op de Brusselse energiemarkt, waar de leveringsplicht weliswaar nog strenger is in de zin dat leveranciers ook verplicht zijn om de klant 3 jaar te beleveren. Bovendien is de Vlaamse energiemarkt intussen ook veel meer matuur, waardoor deze toetredingsdrempel geen reëel obstakel zal vormen.

De weigeringsgronden zelf lijken de VREG correct. Bij de weigeringsgrond 'e) de huishoudelijker afnemer heeft nog openstaande schulden bij de leverancier', volgt de VREG de bedenking van een van de leveranciers dat deze weigeringsgrond ook zou moeten gelden als een van de gezinsleden (gedomicilieerd op zelfde adres – dus zelfde huishoudelijke afnemer) nog schulden heeft bij die leverancier. Dit om in te spelen op de vaak voorkomende praktijk dat omwille van uitstaande schulden, een nieuw contract bij dezelfde energieleverancier wordt afgesloten op naam van de echtgenoot of zelfs op naam van de inwonende kinderen.

Verder lijkt het ons de logica zelve dat als een leverancier niet over de noodzakelijke gegevens beschikt die de klant moet aanleveren om het contract te kunnen opstarten, dat dit contract niet kan ingaan. Dit moet niet expliciet worden opgenomen als weigeringsgrond.

Gezien de steeds veranderende energiemarkt en in afwachting van een eventuele regeling rond waarborgen, is het niet ondenkbaar dat bijkomende relevante weigeringsgronden opduiken, wat mogelijk gemaakt wordt via een ministerieel besluit.

Artikel 10

Door het artikel te vervangen wordt de eis dat in nieuwe sociale woningen systematisch een budgetmeter voor elektriciteit moest geplaatst worden, terecht opgeheven. Volgens de distributienetbeheerders worden in sociale woningen niet significant meer budgetmeters geplaatst dan in andere woningen. Standaard in alle nieuwe sociale woningen budgetmeters plaatsen zou dus een onnodig en sterk kostenverhogend effect hebben op de nettarieven. De VREG kon deze bewering niet toetsen omdat het linken van de adressen van sociale woningen van de VHM aan het bestand van de

distributienetbeheerders met adressen waar een budgetmeter geplaatst werd, op privacy grenzen stoot.

Bovendien moeten de distributienetbeheerders, op het moment dat deze preventief geplaatste budgetmeters ook effectief moeten functioneren als budgetmeter, alsnog ter plaatse gaan om hem te activeren zodat deze verplaatsingskosten toch moeten gebeuren.

Ook het argument dat dit minder stigmatiserend is omdat alle bewoners dan hetzelfde type meter hebben, blijft niet overeind omdat bewoners duidelijk het verschil kunnen opmerken tussen actieve en niet-actieve budgetmeters.

De VREG merkt op dat het nieuwe artikel met betrekking tot het informeren van afnemers over de prijs aangerekend door de distributienetbeheerder en van de prijzen op de markt, enkel zin heeft voor niet-beschermde afnemers.

Het oorspronkelijke idee was om afnemers die 6 maanden geen schuld meer hebben, terug naar de markt te begeleiden: zij hebben hun schulden afbetaald en worden daarna even met rust gelaten om een beetje op adem te komen. Na 6 maanden hebben ze mogelijk genoeg draagkracht om opnieuw naar de commerciële markt te gaan.

De distributienetbeheerder kan echter pas weten of een klant schuldenvrij is op het moment dat de meteropname gebeurt. Zeker voor budgetmeterklanten is dit het geval gezien zij ook schulden in de budgetmeter kunnen opbouwen. Daarom treedt de VREG het voorstel bij van de distributienetbeheerders, die stellen dat ze beter de V-test bezorgen aan afnemers die op het moment van de jaarlijkse meteropname geen invorderbare schulden (met inbegrip van betaalplannen in de budgetmeter) blijken te hebben. Bovendien hebben de distributienetbeheerders op dat moment ook de recentste verbruiksgegevens om de vergelijking te maken.

In het nieuwe voorstel krijgen sommige klanten de gepersonaliseerde V-test toegestuurd als ze nog maar net hun schulden afbetaald hebben. Anderen zitten dan misschien 11 maanden zonder schuld bij de distributienetbeheerder en dit aan het hoogste tarief. Toch lijkt dit een verantwoorde bijsturing, omdat ze meer voor- dan nadelen heeft (distributienetbeheerder heeft zicht op hun schuldsituatie, recentste verbruiksgegevens om V-test uit te voeren).

Daarom stelt de VREG voor om het artikel te herformuleren als volgt:

De distributienetbeheerder bezorgt jaarlijks aan de niet-beschermde klanten die hij belevt en die schuldenvrij zijn, een overzicht van de indicatieve kostprijs op jaarbasis die leveranciers aanrekenen met inbegrip van de kostprijs die de distributienetbeheerder aanrekent.

De minister kan nadere regels bepalen voor de vorm en de inhoud van dat indicatieve overzicht.

De VREG wijst er op dat de gezinnen die deze gepersonaliseerde V-test krijgen, mogelijk bijkomende informatie of begeleiding nodig hebben vooraleer ze daadwerkelijk overstappen naar een andere leverancier. In de flankerende brief moet vermeld worden waar ze hiervoor terecht kunnen, ondermeer bij de VREG en de hulpverlening. De oprichting van laagdrempelige energieloketten (per gemeente of via intergemeentelijk samenwerkingsverbanden – geïntegreerd in de al bestaande woonloketten) zoals vermeld in het Vlaams Actieplan Armoedebestrijding 2010-2014², waar (kwetsbare) huurders en eigenaars terecht kunnen voor informatie, ondersteuning en begeleiding op maat rond energiebesparing, renovatie (energiebesparing en woonkwaliteit) en rechten en plichten op de energiemarkt (keuze energieleverancier, sociale openbare dienstverplichtingen), zou hier een rol van betekenis kunnen spelen.

De distributienetbeheerders vragen een overgangsperiode tot 30/6/2013 voor de implementatie van dit artikel, gezien de implementatie en de testfase van de definitieve tool enige tijd in beslag nemen. De distributienetbeheerders stellen ook voor om voorafgaand een test uit te voeren bij een 100-tal

² <http://www4wvg.vlaanderen.be/wvg/armoede/vlaamsactieplan/Documents/VAPA2010-2014.pdf>

klanten om te zien of de boodschap duidelijk is, voldoende aanspreekt en tot het gewenst gedrag leidt. De VREG is dit idee genegen.

De VREG vermeldt in de marge dat ook deelname aan de groepsaankopen interessant kan zijn voor deze afnemers. Het is echter niet duidelijk of groepsaankopen zullen blijven bestaan en wat de uitkomst hiervan in de toekomst zal zijn.

Artikel 11

Door het artikel te vervangen wordt de eis dat in nieuwe sociale woningen systematisch een budgetmeter voor aardgas moest geplaatst worden, terecht opgeheven. Voor de argumentatie verwijst de VREG naar artikel 10.

Artikel 12

De sociale statistieken werden aangepast en uitgebreid conform de interpretaties en besprekingen die naar aanleiding van de uitbreiding van de rapportering sinds 2011 (over 2010) gemaakt werden tussen de VREG en de sector. Enerzijds bleken een aantal formuleringen nog vatbaar voor interpretatie. Anderzijds kwam ook naar boven dat een aantal interessante gegevens best bijkomend zouden opgevraagd worden om het hele plaatje te hebben. Zowel in 2012 (over 2011), als in 2011 (over 2010) werd al volgens deze voorgestelde aanpassingen gerapporteerd. De sector heeft deze aanpassingen dus al geïmplementeerd in de systemen.

Aanbevelingen

De VREG grijpt dit advies ook aan om volgende aanpassingen voor te stellen:

Correctie artikelnummer

Hoofdstuk V, Afdeling I van het energiebesluit heeft 2 artikels met als nummer 5.5.2. Er bestaat geen art. 5.5.1. De VREG stelt voor om het eerstgenoemde artikel 5.5.2. te hernoemen naar 5.5.1.

Opleggen rapportering aan leveranciers en distributienetbeheerders met betrekking tot het behandelen van vragen en klachten:

In het kader van zijn taak met betrekking tot de kwaliteit van dienstverlening van leveranciers (artikel 3.1.3., d, van het Energiedecreet) en distributienetbeheerders (artikel 3.1.3., 1^o, e), van het Energiedecreet) is er nood aan gelijke registratie en rapportering van klachten (en vragen) door de verschillende leveranciers en distributienetbeheerders. De VREG stelt hierbij voor om de classificatie voorgesteld door de CEER (http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_PUBLICATIONS/CEER_PAPERS/Customers/Tab1/E1_0-CEM-33-05_GGP-ComplaintHandling_10-Jun-2010.pdf) te hanteren, waarbij de VREG van de leveranciers en distributienetbeheerders verwacht dat zij de klachten (en vragen) conform deze methode registreren vanaf 1 januari 2014. De VREG stelt voor dat hij de classificatie en de data voor registratie en rapportering vastlegt via een beslissing.

Voor leveranciers zou deze verplichting opgenomen kunnen worden door artikel 5.6.1., 7^o, van het Energiebesluit als volgt te wijzigen:

"Aan alle huishoudelijke afnemers de mogelijkheid te geven om inlichtingen te vragen en klachten in te dienen over de levering en facturatie van elektriciteit of aardgas en deze te registreren en hierover te rapporteren aan de VREG conform de methode bepaald door de VREG, in het kader van de uitvoering van zijn opdracht zoals bepaald in artikel 3.1.3., 1^o, d), van het Energiedecreet;"

Voor distributienetbeheerders zou dit een meer ingrijpende wijziging betekenen. Hiervoor wordt best aan artikel 5.6.2. een 4^e punt toegevoegd die het organiseren van een klachtensysteem inhoudt. In praktijk voldoen de distributienetbeheerders hier wel al aan. Dit 4^e punt zou luiden als volgt:

"te voorzien in een procedure van klachtenbehandeling waarover gerapporteerd wordt aan de VREG conform de methode bepaald door de VREG, in het kader van de uitvoering van zijn opdracht zoals bepaald in artikel 3.1.3., 1°, e), van het Energiedecreet."

Voor de VREG

Brussel, 3 juli 2012,

André Pictoel
Gedelegeerd bestuurder