

# Consultatiedocument

**van de VREG van 3/02/2022**

met betrekking tot de registratie en rapportering van klachten door warmte- en koudeleveranciers, zoals bepaald in art. 3/1.4.1 van het Energiebesluit

## ONDERWERP VAN DE CONSULTATIE

We houden een publieke consultatie over een voorstel voor het model en de timing volgens welke warmte- of koudeleveranciers in Vlaanderen klachten over de levering en facturatie van thermische energie moeten registreren, en erover rapporteren aan de VREG.

## CONSULTATIETERMIJN

Deze consultatie loopt van 3 februari 2022 tot en met 21 maart 2022.

## DOELGROEP

- Warmte- en koudeleveranciers;
- Beheerders van een centrale bron voor de opwekking van warmte, koude of warm water;
- Belanghebbenden voor warmte- en koudenetten in Vlaanderen;
- Belanghebbendenorganisaties;
- Afnemers en eindgebruikers van thermische energie;
- Vlaamse en federale ombudsdiensten.

## REACTIES

Reacties op deze consultatie kunnen binnen de consultatietermijn ingediend worden bij de VREG via het mailadres [netbeheer@vreg.be](mailto:netbeheer@vreg.be) of per post. Gelieve steeds uw volledige naam, adres en indien van toepassing, organisatie te vermelden.

## MEER INFORMATIE?

Voor meer informatie over het verloop van de consultatie en de inhoud van het consultatiedocument kan u contact opnemen met de VREG via [netbeheer@vreg.be](mailto:netbeheer@vreg.be).

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Voorwerp van de consultatie .....</b>	<b>4</b>
1.1	Voorwerp van de consultatie .....	4
1.2	Consultatietermijn en contactgegevens .....	4
1.3	Doelgroep van de consultatie .....	4
1.4	Consultatieverantwoordelijken.....	5
1.5	Verder verloop .....	5
1.6	Bijgevoegde documenten.....	5
<b>2</b>	<b>Wettelijk kader.....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Motivatie voor het voorstel .....</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Toelichting bij het voorstel.....</b>	<b>7</b>

# 1 Voorwerp van de consultatie

## 1.1 Voorwerp van de consultatie

We houden een publieke consultatie over een voorstel voor de timing en het model volgens welke warmte- of koudeleveranciers in Vlaanderen klachten over de levering en facturatie van thermische energie kunnen registreren, en erover rapporteren aan de VREG.

Het eerste voorstel omvat een tabel met de verwachte klachtencategorieën. De categorieën zijn onderverdeeld in twee niveaus.

Het tweede voorstel omvat een ontwerpmededeling die de periode waarbinnen de klachten samen geregistreerd worden, en de timing om over deze klachten te rapporteren aan de VREG, bepaalt.

We verduidelijken de voorstellen verder in deze tekst.

## 1.2 Consultatietermijn en contactgegevens

We consulteren vanaf 3 februari 2022 gedurende 45 kalenderdagen, tot en met 19 maart 2022. De duur van de consultatietermijn is gekozen om enerzijds op korte termijn een model te publiceren op basis waarvan warmte- en koudeleveranciers ontvangen klachten kunnen categoriseren en registreren. Anderzijds willen we de beoogde doelgroepen voldoende tijd geven om te reageren op dit voorstel.

Wij zullen alleen rekening houden met reacties op de voorstellen in deze consultatie, voorzien van volledige naam en adres en door ons ontvangen, per e-mail of per post, vóór 19 maart 2022 om 24.00 uur. Maak uw reactie bij voorkeur via e-mail aan ons over via [netbeheer@vreg.be](mailto:netbeheer@vreg.be). Vermeld in het onderwerp van uw mail of brief het volgende: "Consultatie voorstel klachtenrapportingsmodel warmte- en koudeleveranciers".

Voor vragen over de consultatie kunt u terecht op hetzelfde mailadres, [netbeheer@vreg.be](mailto:netbeheer@vreg.be).

## 1.3 Doelgroep van de consultatie

Deze consultatie is gericht aan de warmte- en koudeleveranciers op warmtenetten in Vlaanderen, de beheerders van een centrale bron voor de opwekking van warmte, koude of warm water, belanghebbenden voor warmte- en koudenetten in Vlaanderen, belanghebbendenorganisaties, afnemers en eindgebruikers van thermische energie, en de Vlaamse Ombudsdienst en de federale Ombudsdienst voor Energie, en bij uitbreiding aan alle andere belanghebbenden en belanghebbendenorganisaties.

## 1.4 Consultatieverantwoordelijken

Voor meer informatie over het verloop van de consultatie en de inhoud van het consultatiedocument kan u contact opnemen met Bram van der Heijde op het nummer 1700 (kies 3 “Andere vragen”).

## 1.5 Verder verloop

Na afloop van de consultatietermijn stellen we een verslag op met de opmerkingen die we tijdens de consultatie ontvingen. We reageren ook op de ontvangen opmerkingen, en passen waar nodig de voorstellen aan.

Het definitief goedgekeurde model en de timing voor de rapportering van klachten wordt vervolgens gepubliceerd op onze website.

## 1.6 Bijgevoegde documenten

1. Voorstel van tabel klachtencategorieën;
2. Ontwerpmededeling over model en timing voor het rapporteren van klachten aan de VREG.

# 2 Wettelijk kader

We hebben een aantal taken die te maken hebben met de werking van warmte- en koudenetten in Vlaanderen. Eén van die taken is het toezicht op de kwaliteit van dienstverlening van warmte- en koudeleveranciers. Daarbij hoort ook het toezicht op klachten die huishoudelijke afnemers op een warmte- of koudenet indienen bij hun leverancier.

Deze taken staan beschreven in het Energiedecreet<sup>1</sup>:

### **Energiedecreet, Art. 3.1.3**

Om zijn missie waar te maken, vervult de VREG de volgende taken :

1° toezichthoudende en controlerende taken :

[...]

**j) het toezicht op de kwaliteit van de dienstverlening van de warmte- of koudeleveranciers, inclusief hun systemen van vooruitbetaling en de klachten van huishoudelijke afnemers van thermische energie;**

In het Energiebesluit<sup>2</sup> wordt de taak rond het toezicht op zulke klachten verder toegelicht:

<sup>1</sup> VI.Decr. 8 mei 2009 houdende algemene bepalingen betreffende het energiebeleid, BS 7 juli 2009.

<sup>2</sup> VI.Besl. 19 november 2010 houdende algemene bepalingen over het energiebeleid, BS 8 december 2010.

### Energiebesluit, Art. 3/1.4.1, tweede lid

Voor de toepassing van dit artikel wordt een **beheerder van een centrale bron**, die een natuurlijke of rechtspersoon kan zijn, en die warmte, koude of warm water binnen een appartementengebouw of multifunctioneel gebouw verder verdeelt bij verschillende eindgebruikers van thermische energie, **beschouwd als een warmte- of koudeleverancier**, vermeld in artikel 1.1.3, 133° /1 van het Energiedecreet van 8 mei 2009.

Elke **warmte- of koudeleverancier**:

[...]

6° geeft alle eindgebruikers van thermische energie in een warmte- of koudenet de mogelijkheid om inlichtingen te vragen en **klachten in te dienen over de levering en facturatie van thermische energie en die te registreren en daarover te rapporteren aan de VREG conform de methode, bepaald door de VREG**, in het kader van de uitvoering van zijn opdracht, vermeld in artikel 3.1.3, eerste lid, 1°, j), van het Energiedecreet van 8 mei 2009;

Voor de behandeling van klachten wordt de term warmte- of koudeleverancier dus uitgebreid: ook wie een centrale bron in een appartementsgebouw binnen een appartementsgebouw beheert moet beschouwd worden als een warmte- of koudeleverancier.

Hier wordt dus bepaald dat de warmte- of koudeleverancier de klachten, die hij ontvangt van eindgebruikers, moet registreren en erover moet rapporteren aan de VREG. Wij hebben de taak om de methode te bepalen die voor de registratie en rapportering gevolgd moet worden.

## 3 Breder context klachtenafhandeling

Het voorgestelde model voor klachtenrapportering is relevant voor klachten aan de warmte- of koudeleverancier. De leverancier behandelt deze klachten in principe zelf. Wanneer de leverancier de klacht niet kan oplossen of de eindklant niet tevreden is met het resultaat van de klachtenbehandeling, moet er een derde partij tussenkomen. De regelgeving verduidelijkt niet wie dat moet doen. Wij stellen voor dat de Vlaamse Ombudsdienst of de (federale) Ombudsdienst voor Energie<sup>3</sup> in zo'n geval tussenkomt. In gevolge art. 3/1.4.1 Energiebesluit moet de warmteleverancier immers in of bij de factuur informatie ter beschikking aan alle eindgebruikers van thermische energie over de relevante klachtenprocedures, *ombudsdiensten* of alternatieve geschillenbeslechtingmechanismen. Ook bij elektriciteit en aardgas is er bemiddeling door de ombudsdiensten.

Er zijn ook klachten ten aanzien van de warmte- of koudenetbeheerder. Dit zijn klachten die te maken hebben met de taken van die netbeheerder. Ook hier laat de regelgeving ruimte voor interpretatie van wie de klacht juist moet behandelen. Het Energiedecreet bepaalt dat de Vlaamse Regering de netbeheerder kan opleggen om zulke klachten te behandelen. Er zijn echter nog geen uitvoeringsbepalingen die deze taak concreet maken. Het is wel duidelijk dat de VREG taken heeft om te bemiddelen in geschillen met de warmte- of koudenetbeheerder. Wanneer de VREG of de ombudsdiensten al een bemiddelingspoging hebben gedaan, kan de klager het geschil ook (opnieuw) voorleggen aan de VREG. In dat geval moet de VREG het geschil beslechten.

<sup>3</sup> Het is onduidelijk welke ombudsdienst juist aangesproken moet worden.

## 4 Motivatie voor het voorstel

Het aantal en type klachten dat een warmte- of koudeleverancier ontvangt vormen een barometer voor de kwaliteit van dienstverlening. Warmtenetten zijn nog volop in ontwikkeling in Vlaanderen, net als het regelgevend en regulatorisch kader eromheen. Voor de VREG is het dus belangrijk om zicht te hebben op de statistieken m.b.t. klachten om het bestaande kader te evalueren. Daarnaast kunnen de klachtenstatistieken ook knelpunten blootleggen, die door een bijsturing in de regelgeving opgelost zouden kunnen worden.

Om een evenwicht te zoeken tussen voldoende frequente opvolging enerzijds, en een beperkte administratieve last anderzijds, wordt er voorgesteld om jaarlijks te rapporteren over de ontvangen klachten. Deze rapportering wordt gekoppeld aan de bestaande rapporteringsverplichting over sociale statistieken. Deze rapportering moet jaarlijks ten laatste op 31 maart ingediend worden. Tot nader order verwachten we enkel rapporteringen van de warmte- en koudeleveranciers die bij ons geregistreerd zijn in het kader van de verplichte aanmelding van warmte- en koudenetten in Vlaanderen. Dit wil zeggen dat tussenpersonen, die warmte of koude aankopen op een warmte- of koudenet en die doorleveren aan achterliggende eindgebruikers, bijvoorbeeld een Vereniging van Mede-Eigenaars in een appartementsgebouw, geen rapportering moeten indienen. In de regel rapporteren enkel de partijen die warmte of koude leveren via een warmte- of koudenet, zoals gedefinieerd in het Energiedecreet.

## 5 Toelichting bij het voorstel

De **tabel** met klachtencategorieën is grotendeels gebaseerd op de ERGEG-classificatie.<sup>4</sup> Waar nodig is het model aangepast

De tabel is opgebouwd uit twee niveaus. Het eerste niveau stelt de bredere klachtencategorie voor, met name:

1. Aansluiting op het warmte- of koudenet
2. Meters
3. Slechte of gebrekkige klantenservice
4. Kwaliteit van levering
5. Indienst- en uitdienststelling
6. Facturatieproblemen
7. Prijs/tarief
8. [Switch leverancier]<sup>5</sup>
9. Oneerlijke handelspraktijken
10. Betalingsproblemen

Het tweede niveau maakt binnen bovenstaande categorieën, onderscheid tussen verschillende soorten vragen en klachten. Voor de meeste categorieën van niveau 2 is er bijkomende toelichting

<sup>4</sup> Het oorspronkelijke voorstel van ERGEG (*European Regulators' Group for electricity and gas*, tegenwoordig ACER) kan geraadpleegd worden via <https://www.ceer.eu/documents/104400/-/-/6e17ca2f-6983-0e84-2977-e191c748b83a>, zie p. 21.

<sup>5</sup> Categorie niet van toepassing zolang er geen leverancierskeuze mogelijk is op het net.

voorzien in het excelbestand, ter verduidelijking of om voorbeelden te geven van klachten die onder deze categorie passen.

De **ontwerpmededeling** geeft een voorstel van de verdere afspraken die gelden voor de rapportering van gegevens over klachten aan de VREG.