

Mededeling

van de VREG van 2/02/2021

met betrekking tot de vaststelling van een model voor de rapportering van de kwaliteit van de dienstverlening en de aansprakelijkheid van de aardgasdistributienetbeheerders

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Regelgevend kader	3
3	Werkwijze	4
4	Toelichting bij de formulieren	4
4.1	Onderbrekingen van de toegang tot het distributienet.....	4
4.2	Druk.....	6
4.3	Kwaliteit van het aardgas	7
4.4	Calorische waarde	7
4.5	Dienstverlening	7
4.6	Operationele verliezen	10
4.7	Gaslekken, gaslekopspringen en melding van incidenten	11
4.8	Definities.....	11
5	Bijlagen	12
	Bijlage 1 Formulieren	12
	Bijlage 2 Klachten rapportering.....	12

1 Inleiding

Het instaan voor de goede en veilige werking van het aardgasdistributienet behoort tot de kerntaken van de distributienetbeheerder. Dit houdt onder meer in dat onderbrekingen van de aardgastoevoer op zijn net tot een minimum beperkt moeten worden. De opvolging en beoordeling van de uitvoering van deze taak is het voorwerp van de kwaliteitsrapportering door de distributienetbeheerders.

Kwaliteitsbewaking moet breder gezien worden dan enkel de technische waarborging van de levering van aardgas. Het gaat ook over de dienstverlening en informatieverstrekking bij klachten en aanvragen met betrekking tot de algemene diensten geleverd door de netbeheerders, en het drukniveau op het toegangspunt.

Als het aardgas onderbroken wordt, kan dit soms leiden tot schade, of minstens ongemak, in hoofde van de netgebruiker. En dan rijst de vraag naar de aansprakelijkheid van de netbeheerder hiervoor. Dit is het voorwerp van de aansprakelijkheidsrapportering door de distributienetbeheerders.

De gegevens die we hiervoor opvragen hebben betrekking op:

- De onderbreking van de toegang tot het distributienet;
- Meldingen i.v.m. het drukniveau op het toegangspunt en de kwaliteit van het aardgas;
- De dienstverlening i.v.m. het uitvoeren van de reglementaire opgelegde taken;
- Aansprakelijkheidsaanvragen

2 Regelgevend kader

In het Energiedecreet bepaalt het volgende artikel als één van de taken van de VREG:

Artikel 3.1.3 e) het toezicht houden op de zekerheid en betrouwbaarheid van de distributie netten en het plaatselijk vervoernet van elektriciteit, alsook de kwaliteit van de dienstverlening van de netbeheerders, onder meer bij de uitvoering van herstellingen en onderhoud en op het vlak van de tijd die de beheerders van de netten nodig hebben om aansluitingen en herstellingen uit te voeren,

Om deze taak uit te voeren heeft de VREG in het Technisch Reglement voor de Distributie van Gas in het Vlaamse Gewest (TRDG) Art. 2.1.16 – *Kwaliteitsrapport* ingevoerd. Dit artikel legt de distributienetbeheerders op dat ze jaarlijks voor 1 april een verslag moeten overmaken aan de VREG waarin de kwaliteit van de dienstverlening in het voorgaande kalenderjaar wordt beschreven.

Het verslag wordt opgesteld volgens een rapporteringsmodel gepubliceerd door de VREG. Dit rapporteringsmodel werd in het verleden in de beslissing “Beslissing van de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt van 11 mei 2004 met betrekking tot de vaststelling van het rapporteringsmodel, bedoeld in artikel I.1.2.3 van Deel I van het Technisch Reglement Distributie Gas” (BESL-2004-33) vastgelegd. De beslissing BESL-2004-33 werd via de beslissing BESL-2021-04 formeel opgeheven. Voorliggende mededeling vervangt inhoudelijk dan ook integraal het rapporteringsmodel uit de opgeheven beslissing.

3 Werkwijze

Het rapport kwaliteit dienstverlening in het jaar Y heeft betrekking op het voorgaande jaar Y-1. Bijvoorbeeld het kwaliteitsrapport dat ingediend moet worden op 1 april 2021 (=Y) omvat de te rapporteren gegevens met betrekking tot het jaar 2020 (Y-1).

De kwaliteit van dienstverlening van distributienetbeheerders wordt in dit rapport gekwantificeerd enerzijds aan de hand van berekende indicatoren, anderzijds aan de hand van het aantal meldingen of klachten die handelen over bepaalde onderwerpen. De berekening van de indicatoren is gebaseerd op de telling van een aantal feiten en de registratie van hun duurtijd.

Voor de definities aanvullend aan het Energiedecreet en het TRDG wordt verwezen naar Titel 4 van deze mededeling: “Toelichting bij de formulieren”.

Om conclusies te trekken uit de aangeleverde gegevens dienen deze consistent te zijn over alle netbeheerders heen. Hiertoe zijn formulieren opgesteld die de betrokken netbeheerders dienen in te vullen. De spreadsheet met de formulieren is in bijlage bijgevoegd.

4 Toelichting bij de formulieren

4.1 Onderbrekingen van de toegang tot het distributienet

Voor geplande interventies met onbeschikbaarheid van toegang tot het distributienet (bijv. vervangen van dienstleiding, vervangen van gasmeter, ..) wordt het totaal aantal interventies en de gemiddelde duur van onderbreking van toegang tot het distributienet opgevraagd.

Voor incidenten wordt een overzicht gevraagd van de individuele incidenten, met korte beschrijving van het incident, eventuele duur van onderbreking van toegang tot het distributienet en aantal getroffen toegangspunten, en schatting van de hoeveelheid gelekt gas.

(Identificatie van het net)

(Betrokken jaar)

4.1.1 Onbeschikbaarheid van de toegang tot het net voor geplande werken

(Bijvoorbeeld : vernieuwen van dienstleiding, overkoppeling van dienstleiding, ..)

Aard van de interventie *	Aantal betrokken toegangspunten	Gemiddelde duur van onderbreking toegang (h:min)
type		
...		

Gelieve de bron van deze gegevens te vermelden, bv. geplande acties, uitgevoerde werken, telefonische oproepen van afnemers, ..

* Uitzonderd onderbrekingen in kader van onderbreekbare contracten

4.1.2 Niet-geplande onbeschikbaarheid van de toegang tot het net

(Bijvoorbeeld : interventies ten gevolge van oproepen in verband met gasreuk, geblokkeerde meter, beschadiging, ..)

Aard van de onbeschikbaarheid	Aantal betrokken toegangspunten	Gemiddelde duur van onderbreking toegang (h:min)
type		
...		

Gelieve de bron van deze gegevens te vermelden, bv. uitgevoerde werken, telefonische oproepen van afnemers, ...

4.1.3 Onbeschikbaarheid van de toegang tot het net omwille van incidenten

(Bedoeld wordt : incidenten die meerdere toegangspunten treffen en onbeschikbaarheid van gas tot gevolg hebben)

Beschrijving incident	
Duur van onderbreking van toegang (h:min) (eventueel geschatte duur)	
Aantal getroffen toegangspunten	
Schatting van gelekte hoeveelheid aardgas	
Genomen maatregelen	

4.1.4 Storingen en onderbrekingen - vergoeding

Art. 4.1.11/1.

De netbeheerder is de netgebruiker die aangesloten is op zijn net in overeenstemming met de wettelijke bepalingen vergoeding verschuldigd van de schade die de netgebruiker leed als gevolg van een storing, behoudens andersluidende contractuele bepalingen.

De vergoeding kan echter niet meer bedragen dan 2.000.000 euro per incident, voor het geheel van de schadegevallen. Als het totale bedrag van de schadevergoedingen dat maximumbedrag overschrijdt, is de schadevergoeding die verschuldigd is aan elke netgebruiker naar evenredigheid beperkt. Dit maximumbedrag geldt niet voor schade aan personen.

De netbeheerder wordt in overeenstemming met de wettelijke bepalingen in de rechten van de netgebruiker gesteld ten opzichte van de veroorzaker van de storing, voor de door hem betaalde vergoeding met toepassing van dit artikel.

Het begrip ‘onderbreking’ wordt niet specifiek gedefinieerd, maar daarmee wordt uiteraard elke onderbreking in de stroom- of gastoevoer bedoeld.

Naar aanleiding van een storing of onderbreking is er voor aardgas geen recht op een decretaal bepaalde forfaitaire schadevergoeding. Hier spreken we dan ook enkel van ‘schadevergoeding’.

Met ‘schadevergoeding’ wordt elke andere vergoeding van schade, dus op basis van andere gronden dan de forfaitaire vergoeding op grond van het Energiedecreet, bedoeld.

4.1.4.1 Regres

De netbeheerder wordt in overeenstemming met de wettelijke bepalingen in de rechten van de netgebruiker gesteld ten opzichte van de veroorzaker van de storing, voor de door hem betaalde vergoeding met toepassing van dit artikel. (art. 4.1.11/1, 3de lid Energiedecreet). Gezien deze bepaling louter een bevestiging is van het regresrecht op grond van de wettelijke subrogatie (artikel 1251, 3°, BW), geldt hetzelfde voor onderbrekingen.

4.2 Druk

De rapportering gebeurt op basis van ontvangen meldingen die te maken hebben met het drukniveau op het toegangspunt, zoals te lage druk, drukvariaties, ...opgedeeld in lagedruk- en middendruknet. De meldingen kunnen door de DNB zelf gegroepeerd worden volgens meest voorkomende types van melding. Gelieve aan te geven welk soort meldingen geteld werden: schriftelijke meldingen, schriftelijke en telefonische meldingen,

Type melding	Aantal ontvangen meldingen	Aantal ontvangen terechte meldingen
LD-net		
Beschrijving type1		
Beschrijving type2		
...		
MD-net		
Beschrijving type1		
Beschrijving type2		
...		

4.3 Kwaliteit van het aardgas

De rapportering gebeurt op basis van ontvangen meldingen die te maken hebben met de kwaliteit van het aardgas (zoals watergehalte, odorisatie, stof, ...) opgedeeld in lagedruk en middendruk. De meldingen kunnen door de DNB zelf gegroepeerd worden volgens meestvoorkomende types van melding. Gelieve aan te geven welk soort meldingen geteld werden : schriftelijke meldingen, schriftelijke en telefonische meldingen,

Type melding	Type melding	Aantal ontvangen meldingen
LD-net		
Beschrijving type1		
Beschrijving type2		
...		
MD-net		
Beschrijving type1		
Beschrijving type2		
...		

4.4 Calorische waarde

Overzicht van de calorische bovenwaarde van het aardgas per geaggregeerd ontvangstation en per maand.

Calorische bovenwaarde per geaggregeerd ontvangstation			
Maand	GOS 1	GOS 2	...
januari			
februari			
maart			
april			
mei			
juni			
juli			
augustus			
september			
oktober			
november			
december			

4.5 Dienstverlening

4.5.1 Aantal aansluitingsaanvragen

	Resultierend in offerte	Geweigerde aanvraag
Aantal volledige aansluitingsaanvragen voor eenvoudige aansluiting (en voldoende aan definitie eenvoudige aansluiting)		
Aantal volledige, ontvankelijke aansluitingsaanvragen voor aansluiting met studie (oriënterende of detailstudie)		

4.5.2 Laattijdige aansluitingen – forfaitaire vergoeding

Art. 4.1.11/3.

De distributienetbeheerder is de aanvrager van een aansluiting op zijn net een vergoeding verschuldigd per dag overschrijding van de aansluitingstermijn die voorgeschreven is door de technische reglementen of die in onderling overleg werd afgesproken, behalve als hij kan bewijzen dat hij de laattijdigheid van de aansluiting niet heeft kunnen beletten.

De dagvergoeding bedraagt 25 euro voor een huishoudelijke netgebruiker in geval van een laattijdige eenvoudige aansluiting of een laattijdige tijdelijke aansluiting, 50 euro voor een niet-huishoudelijke netgebruiker in geval van een laattijdige eenvoudige aansluiting of een laattijdige tijdelijke aansluiting, en 100 euro voor een laattijdige aansluiting met detailstudie.

De Vlaamse Regering bepaalt, na advies van de VREG, de voorwaarden en de procedure tot indiening van de aanvraag van de vergoeding.

Met “forfaitaire vergoeding” wordt de vergoeding bepaald in het Energiedecreet bedoeld.

De bedragen, vermeld in artikel 4.1.11/3 tot en met 4.1.11/5, worden vanaf 1 januari 2015 jaarlijks van rechtswege geïndexeerd door vermenigvuldiging met het gezondheidsindexcijfer voor de maand juni van het jaar n-1 en die te delen door het gezondheidsindexcijfer voor de maand juni 2013. (art. 4.1.11/5 Energiedecreet)

Ontvankelijk (laattijdige indiening aanvraag)

- De aanvraag moet binnen de 30 dagen na de onderbreking worden ingediend (art. 3.1.43 Energiebesluit); een latere indiening van een aanvraag kan worden afgewezen wegens ontvankelijk. Er wordt gevraagd naar het aantal afwijzingen op grond van laattijdige indiening.

Ontvankelijk (geen sprake van laattijdigheid)

- Het is mogelijk dat een aanvrager ervan uitgaat dat zijn aansluiting laattijdig werd gerealiseerd, maar dat de netbeheerder oordeelt dat dit wel degelijk tijdig gebeurde.

Bewezen vreemde oorzaak:

- De distributienetbeheerder is de aanvrager van een aansluiting op zijn net een vergoeding verschuldigd per dag overschrijding van de aansluitingstermijn die voorgeschreven is door de technische reglementen of die in onderling overleg werd afgesproken, behalve als hij

kan bewijzen dat hij de laattijdigheid van de aansluiting niet heeft kunnen beletten (4.1.11/3., eerste lid Energiedecreet).

Exoneratiebeding in aansluitingscontract:

- De bepalingen van onderafdeling III tot en met V gelden behoudens andersluidende contractuele bepalingen. (4.1.11/2., eerste lid Energiedecreet).

HH afnemer, laattijdige eenvoudige of tijdelijke aansluiting:

- De dagvergoeding bedraagt 25 euro (te indexeren) voor een huishoudelijke netgebruiker in geval van een laattijdige eenvoudige aansluiting of een laattijdige tijdelijke aansluiting (4.1.11/3., tweede lid Energiedecreet)

Niet-HH afnemer, laattijdige eenvoudige of tijdelijke aansluiting:

- De dagvergoeding bedraagt 50 euro (te indexeren) voor een niet-huishoudelijke netgebruiker in geval van een laattijdige eenvoudige aansluiting of een laattijdige tijdelijke aansluiting (4.1.11/3., tweede lid Energiedecreet)

Laattijdige aansluiting met detailstudie:

- De dagvergoeding bedraagt 100 euro (te indexeren) voor een laattijdige aansluiting met detailstudie (4.1.11/3., tweede lid Energiedecreet)

4.5.3 Laattijdige heraansluiting – forfaitaire vergoeding

Art. 4.1.11/4.

De distributienetbeheerder is een aanvrager van een heraansluiting op zijn net een vergoeding verschuldigd per dag vertraging van de realisatie van de heraansluiting van die netgebruiker op zijn net, behalve als hij kan bewijzen dat hij de laattijdigheid van de heraansluiting niet heeft kunnen beletten.

De vergoeding bedraagt 75 euro.

De Vlaamse Regering bepaalt, na advies van de VREG, de voorwaarden en de procedure tot indiening van de aanvraag van de vergoeding.

Met “forfaitaire vergoeding” wordt de vergoeding bepaald in het Energiedecreet bedoeld.

De bedragen, vermeld in artikel 4.1.11/3 tot en met 4.1.11/5, worden vanaf 1 januari 2015 jaarlijks van rechtswege geïndexeerd door vermenigvuldiging met het gezondheidsindexcijfer voor de maand juni van het jaar n-1 en die te delen door het gezondheidsindexcijfer voor de maand juni 2013. (art. 4.1.11/5 Energiedecreet)

Onontvankelijk (laattijdige indiening aanvraag)

- De aanvraag moet binnen de 30 dagen na de onderbreking worden ingediend (art. 3.1.43 Energiebesluit); een latere indiening van een aanvraag kan worden afgewezen wegens onontvankelijk. Er wordt gevraagd naar het aantal afwijzingen op grond van laattijdige indiening.

Onontvankelijk (geen sprake van laattijdigheid)

- Het is mogelijk dat een aanvrager ervan uitgaat dat zijn heraansluiting laattijdig werd gerealiseerd, maar dat de netbeheerder oordeelt dat dit wel degelijk tijdig gebeurde.

Bewezen vreemde oorzaak:

- De distributienetbeheerder is een aanvrager van een heraansluiting op zijn net een vergoeding verschuldigd per dag vertraging van de realisatie van de heraansluiting van die netgebruiker op zijn net, behalve als hij kan bewijzen dat hij de laattijdigheid van de heraansluiting niet heeft kunnen beletten (4.1.11/4., eerste lid Energiedecreet).

Exoneratiebeding in aansluitingscontract:

- De bepalingen van onderafdeling III tot en met V gelden behoudens andersluidende contractuele bepalingen. (4.1.11/2., eerste lid Energiedecreet).

4.5.4 Alle klachten

Voor de rapportering verwijzen we naar de spreadsheet in bijlage 'Rapportering klachten'

4.5.5 Klachten over respecteren van termijnen

Via deze rapportering wordt nagegaan in welke mate de termijnen voor realisatie van een aansluiting, voor het aanvangen van herstellingswerken bij storing en voor het informeren over een ongeplande onderbreking door de distributienetbeheerder gerespecteerd worden. De termijnen kunnen geraadpleegd worden in de geldende versie van het Technisch Reglement Distributie Gas.

Termijn voor	Aantal klachten
Realisatie van de aansluiting volgens contract (voor niet-eenvoudige aansluiting)	
Realisatie eenvoudige aansluiting (15 werkdagen)	
Tijdig aanvangen herstellingswerken voor het opheffen van een storing op het distributienet of de aansluiting (2 uur na melding)	
Informeren over de aard en de verwachte duur van de ongeplande onderbreking (op aanvraag)	

4.6 Operationele verliezen

Er bestaat vooralsnog geen standaard methode voor de berekening van de operationele verliezen op het distributienet.

Verliezen bij beschadigingen door derden zijn opgenomen in het deel 'Onderbrekingen van de toegang tot het distributienet'.

4.7 Gaslekken, gaslekopsporingen en melding van incidenten

Dit wordt gerapporteerd aan FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie, Bestuur Kwaliteit en Veiligheid.

4.8 Definities

Definitie “melding”

Onder melding wordt verstaan: “elk contactneming door een netgebruiker of zijn gemandateerde over een probleem dat de netgebruiker ondervindt met betrekking tot een dienst of product geleverd door de distributienetbeheerder”.

Elke distributienetbeheerder rapporteert minstens de aantallen door hem ontvangen schriftelijke meldingen (per brief, via website of via e-mail) met betrekking tot de in dit rapport opgenomen onderwerpen. Bij uitbreiding, rapporteert de distributienetbeheerder ook door hem geregistreeerde telefonische meldingen met betrekking tot de in dit rapport opgenomen onderwerpen, indien beschikbaar en relevant.

Definitie “terechte melding”

Onder terechte melding wordt verstaan: “elke melding waarbij, tijdens of na behandeling, wordt vastgesteld:

- dat de reglementaire verplichting niet werd nageleefd door de distributienetbeheerder,
- een gemaakte afspraak onder door de netgebruiker voldane voorwaarden niet werd gerespecteerd door de distributienetbeheerder,
- of de gestelde norm niet werd gehaald door de distributienetbeheerder”.

Definitie “klacht”

Onder klacht wordt verstaan: elke melding door een netgebruiker of zijn gemandateerde waarbij deze zijn ontevredenheid wordt uit over een dienst of product geleverd door de distributienetbeheerder, waarbij de netgebruiker betrokken partij is.

Elke distributienetbeheerder rapporteert minstens de aantallen door hem ontvangen schriftelijke klachten (per brief, via website of via e-mail) met betrekking tot de in dit rapport opgenomen onderwerpen. Bij uitbreiding, rapporteert de distributienetbeheerder ook door hem geregistreeerde telefonische klachten met betrekking tot de in dit rapport opgenomen onderwerpen, indien beschikbaar en relevant.

Definitie “terechte klacht”

Onder terechte klacht wordt verstaan: “elke klacht waarbij, tijdens of na behandeling, wordt vastgesteld:

- dat de reglementaire verplichting niet werd nageleefd door de distributienetbeheerder,
- een gemaakte afspraak onder door de netgebruiker voldane voorwaarden niet werd gerespecteerd door de distributienetbeheerder,
- of de gestelde norm niet werd gehaald door de distributienetbeheerder”.

5 Bijlagen

Bijlage 1 Formulieren

Excel: G kwaliteit Y-1 (bevat ook Rapportering aansprakelijkheid)

Bijlage 2 Klachten rapportering

Excel: Rapportering klachten