

# Mededeling

**van de VREG van 3/05/2022**

met betrekking tot de rapporteringsmethode voor klachten aan warmte- en koudeleveranciers, zoals bedoeld in artikel 3/1.4.1 van het Energiebesluit.

## 1. Aanleiding en voorwerp

De VREG houdt sinds april 2019 toezicht op warmte- en koudenetten, met name op de kwaliteit van dienstverlening en de leveringszekerheid. We bouwen kennis op, informeren marktpartijen en afnemers, adviseren en houden toezicht op de naleving van de bepalingen in het Energiedecreet en de bijbehorende uitvoeringsbepalingen met betrekking tot warmte- en koudenetten.

Een belangrijk aspect in het toezicht op de kwaliteit van dienstverlening is het analyseren van klachten in warmte- en koudenetten, met name welke problemen zich voordoen en welke evoluties er in deze klachten waarneembaar zijn.

## 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:

### 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 appartementsgebouw 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**

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

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

**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. Werkwijze rapportering

De warmte- en koudeleveranciers registreren per kalenderjaar het aantal ontvangen klachten en vragen van eindgebruikers van thermische energie op hun warmte- of koudenet. Ze maken een onderverdeling van de klachten aan de hand van de klachtencategorieën in de tabel in bijlage bij deze mededeling. Deze registratie en het door de VREG vastgelegde klachtenrapporteringsmodel volgen uit artikel 3/1.4.1 van het Energiebesluit. We verwachten dat ten minste de klachten die via e-mail, telefoon, brief of een online formulier worden overgemaakt, worden geregistreerd.

Onder “klacht” verstaan we: het uiten van ontevredenheid door een eindgebruiker van thermische energie. Ontevredenheid wordt zo ruim mogelijk geïnterpreteerd. Klachten over hetzelfde voorwerp, afkomstig van dezelfde klant, worden beschouwd als één klacht. We maken een onderscheid tussen *ontvangen*, *ontvankelijke* en *gegronde* klachten. De *ontvangen* klachten omvatten alle klachten die worden overgemaakt aan de leverancier. *Ontvankelijke* klachten zijn ontvangen klachten die bovendien formeel zijn ingediend via e-mail, brief, website of telefonisch, waarbij de naam en het adres van de indiener bekend zijn, en waarbij de feiten duidelijk omschreven zijn. Ten slotte zijn *gegronde* klachten de ontvankelijke klachten, die betrekking hebben tot een categorie die binnen de taken en verantwoordelijkheden van de leverancier valt.

De warmte- en koudeleveranciers rapporteren ieder jaar Y het aantal klachten per categorie, dat ze in het jaar Y-1 ontvingen, aan de VREG. Deze rapportering gebeurt ten laatste op 31 maart van het jaar Y. Bijvoorbeeld: de rapportering over de klachten in het jaar 2023 moet ten laatste op 31 maart 2024 ingediend zijn. 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.

Enkel de ontvankelijke klachten (met onderscheid of deze klachten gegrond of ongegrond waren) worden gerapporteerd. De leveranciers registreren per klacht de (meest<sup>3</sup>) relevante klachtencategorie. Ontvankelijke klachten die niet gegrond waren, hoeven slechts op niveau 1 van de tabel met klachtencategorieën gerapporteerd te worden. Ontvankelijke én gegronde klachten worden op niveau 2 gerapporteerd.

<sup>3</sup> Wanneer klachten in meerdere categorieën passen, kiest de leverancier de categorie waarbij de klacht het dichtste aanleunt. Deze categorie vormt de belangrijkste reden van de klacht.

De rapportering bevat enkel klachten waarbij het leveringspunt zich in het Vlaams Gewest bevindt. De rapportering gebeurt via een Excelbestand, dat op voorhand door de VREG aan de warmte- en koudeleveranciers wordt bezorgd.

## 4. Uitzondering voor de rapportering over 2022

De eerste rapportering over klachten tegen leveranciers wordt verwacht op 31 maart 2023. Omdat een deel van het jaar waarover gerapporteerd wordt al voorbij is op moment van publicatie van deze mededeling, verwachten we enkel registratie van en rapportering over klachten vanaf 1 juli 2022. Deze eerder korte rapporteringsperiode laat toe om eventuele tekortkomingen aan de rapporteringsprocedure en de klachtencategorieën vast te stellen.

## 5. Bijlage

### 5.1. Bijlage 1: tabel met klachtencategorieën

Excel: tabel met categorieën voor de registratie en rapportering van klachten.