



Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt
Publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap
Graaf de Ferrarisgebouw | Koning Albert II-laan 20 bus 19 | B-1000 Brussel
Gratis telefoon 1700 | Fax +32 2 553 13 50
Email: info@vreg.be
Web: www.vreg.be

Consultatieverslag van de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt

van 15 februari 2016

over de consultatie met betrekking tot het in rekening brengen van de kwaliteit van
de dienstverlening van de distributienetbeheerders in een volgende
tariefmethodologie

Inhoud

1. CONSULTATIE CONS-2015-02 OVER HET IN REKENING BRENGEN VAN DE KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING VAN DE DISTRIBUTIENETBEHEERDERS IN EEN VOLGENDE TARIEFMETHODOLOGIE	4
2. PARTIJEN DIE EEN REACTIE HEBBEN INGEDIEND	4
3. VERWERKING VAN DE ZIENSWIJZEN	5
3.1. PRESENTATIE	5
3.2. SELECTIE VAN DE ZIENSWIJZEN	5
3.3. VERTROUWELIJKHEID VAN DE REACTIES.....	5
3.4. ZIENSWIJZEN M.B.T. PARAGRAAF 2 'INLEIDING'	6
3.4.1. ZIENSWIJE 1.	6
3.4.2. ZIENSWIJE 2.	7
3.5. ZIENSWIJZEN M.B.T. PARAGRAAF 3 'KWALITEIT VAN DIENSTVERLENING IN DE TARIEFMETHODOLOGIE VOOR VLAAMSE DISTRIBUTIENETTARIEVEN'	8
3.5.1. ZIENSWIJE 3.	8
3.5.2. ZIENSWIJE 4.	10
3.5.3. ZIENSWIJE 5.	11
3.5.4. ZIENSWIJE 6.	13
3.5.5. ZIENSWIJE 7.	14
3.5.6. ZIENSWIJE 8.	16
3.5.7. ZIENSWIJE 9.	17
3.5.8. ZIENSWIJE 10.	17
3.5.9. ZIENSWIJE 11.	19
3.5.10. ZIENSWIJE 12.	20
3.5.11. ZIENSWIJE 13.	21
3.5.12. ZIENSWIJE 14.	22
3.6. ZIENSWIJZEN M.B.T. PARAGRAAF 4 'DE KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING DOOR DE DISTRIBUTIENETBEHEERDER'	23
3.6.1. ZIENSWIJE 15.	23
3.6.2. ZIENSWIJE 16.	24
3.6.3. ZIENSWIJE 17.	25
3.6.4. ZIENSWIJE 18.	26
3.6.5. ZIENSWIJE 19.	27
3.6.6. ZIENSWIJE 20.	28
3.7. ZIENSWIJZEN M.B.T. PARAGRAAF 5 'KWALITEITSASPECTEN'	28
3.7.1. ZIENSWIJE 21.	28
3.7.2. ZIENSWIJE 22.	29
3.7.3. ZIENSWIJE 23.	30
3.7.4. ZIENSWIJE 24.	31
3.7.5. ZIENSWIJE 25.	32
3.7.6. ZIENSWIJE 26.	35
3.7.7. ZIENSWIJE 27.	36
3.7.8. ZIENSWIJE 28.	37
3.7.9. ZIENSWIJE 29.	38
3.7.10. ZIENSWIJE 30.	39
3.7.11. ZIENSWIJE 31.	40
3.7.12. ZIENSWIJE 32.	41
3.7.13. ZIENSWIJE 33.	42
3.7.14. ZIENSWIJE 34.	43
3.7.15. ZIENSWIJE 35.	44
3.7.16. ZIENSWIJE 36.	45
3.7.17. ZIENSWIJE 37.	46

3.7.18.	ZIENSWIJZE 38.	47
3.7.19.	ZIENSWIJZE 39.	47
3.7.20.	ZIENSWIJZE 40.	48
3.7.21.	ZIENSWIJZE 41.	49
3.7.22.	ZIENSWIJZE 42.	51
3.7.23.	ZIENSWIJZE 43.	53
3.7.24.	ZIENSWIJZE 44.	54
3.7.25.	ZIENSWIJZE 45.	55
3.7.26.	ZIENSWIJZE 46.	56
3.7.27.	ZIENSWIJZE 47.	57
3.7.28.	ZIENSWIJZE 48.	57
3.7.29.	ZIENSWIJZE 49.	58
3.7.30.	ZIENSWIJZE 50.	59
3.7.31.	ZIENSWIJZE 51.	60
3.7.32.	ZIENSWIJZE 52.	61
3.7.33.	ZIENSWIJZE 53.	62
3.7.34.	ZIENSWIJZE 54.	63
3.7.35.	ZIENSWIJZE 55.	64
3.7.36.	ZIENSWIJZE 56.	64
3.7.37.	ZIENSWIJZE 57.	65
3.8.	ZIENSWIJZEN M.B.T. PARAGRAAF 6 'WEGING EN TOEKENNING PUNTEN VOOR KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING'	66
3.8.1.	ZIENSWIJZE 58.	66
3.8.2.	ZIENSWIJZE 59.	67
3.9.	ZIENSWIJZEN M.B.T. PARAGRAAF 7 'FINANCIËLE VERTALING VAN KWALITEITSPRESTATIES'	68
3.9.1.	ZIENSWIJZE 60.	68
3.9.2.	ZIENSWIJZE 61.	69
3.9.3.	ZIENSWIJZE 62.	70
3.9.4.	ZIENSWIJZE 63.	71
3.9.5.	ZIENSWIJZE 64.	72
3.9.6.	ZIENSWIJZE 65.	72
3.10.	ZIENSWIJZEN M.B.T. PARAGRAAF 8 'OPNAME KWALITEIT DIENSTVERLENING IN EEN VOLGENDE TARIEFMETHODOLOGIE'	74
3.10.1.	ZIENSWIJZE 66.	74
3.10.2.	ZIENSWIJZE 67.	74
4.	OVERZICHT WIJZIGINGEN NAAR AANLEIDING VAN DE ZIENSWIJZEN	75
4.1.	TIMING	75
4.2.	REGISTRATIE VAN KWALITEITSPRESTATIES	75
	<i>m.b.t. de stroomonderbrekingen</i>	75
	<i>m.b.t. de klachten</i>	75
	<i>m.b.t. de KPI's</i>	75
4.3.	ATTESTERING	76
4.4.	TOEKENNING PUNTEN VOOR KWALITEITSPRESTATIES	76
	<i>m.b.t. onbetrouwbare gegevens</i>	76
	<i>m.b.t. de stroomonderbrekingen</i>	76
	<i>m.b.t. de forfaitaire vergoedingen</i>	76
	<i>m.b.t. inspanningen m.b.t. de klantentevredenheid en het betrekken van belanghebbenden</i>	76
4.5.	FINANCIËLE VERTALING DE KWALITEITSPRESTATIES	77
4.6.	ANDERE WIJZIGINGEN EN VERDUIDELIJKINGEN	77

1. Consultatie CONS-2015-02 over het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening van de distributienetbeheerders in een volgende tariefmethodologie

Dit document omvat het verslag van consultatie CONS-2015-02 door de VREG. De consultatie betrof een voorstel over het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening van de distributienetbeheerders in een volgende tariefmethodologie. De publieke raadpleging liep van 9 april 2015 t.e.m. 9 juni 2015. De consultatie werd op 9 april 2015 gepubliceerd op de website van de VREG en gelijktijdig aangekondigd via een algemene nieuwsbrief (verzonden naar ingeschrevenen op de nieuwsbrieven gezinnen, bedrijven en sector). De consultatie werd o.a. opgepikt door de krant De Tijd¹. De geconsulteerde documenten kunnen geraadpleegd worden op de website van de VREG onder afgesloten consultaties. De VREG vroeg aan belanghebbenden om hun eventuele reacties op de consultatie schriftelijk over te maken.

Overeenkomstig de mededeling van de VREG (MEDE-2014-04) van 16 juni 2014 betreffende de interne richtlijnen rond publieke consultaties, maakt de VREG na afloop van de consultatietermijn een consultatieverslag op. Het consultatieverslag bevat:

- een overzicht van het aantal partijen dat reacties overmaakte, met aanduiding van de naam van de betrokken partijen;
- een overzicht van de gemaakte opmerkingen bij het consultatiedocument, met aanduiding van de naam van de partij(en) die deze opmerking(en) heeft (hebben) gemaakt, voor zover het niet om een opmerking gaat die commercieel gevoelige gegevens of informatie van persoonlijke aard bevat;
- de reactie van de VREG op de gemaakte opmerkingen, waarbij in deze reactie vermeld wordt of de VREG al dan niet of gedeeltelijk akkoord gaat met de opmerking of zienswijze en op welke manier hij hiermee rekening heeft gehouden bij de opmaak van het definitieve document.

2. Partijen die een reactie hebben ingediend

In onderstaande tabel wordt weergegeven van welke partijen reacties werden ontvangen.

Belanghebbende partijen	
Sector	Federatie van de Belgische Elektriciteits- en Gas Bedrijven vzw (FEBEG)
	Essenscia, Belgische federatie van de chemische industrie en life sciences vzw
Netbeheerders	Eandis cvba
	Infrax cvba

De VREG ontving daarnaast een schriftelijke reactie van een private distributienetgebruiker die in het algemeen "zeer verheugd" was met het voorstel van de VREG tot het in rekening brengen van de kwaliteit van dienstverlening.

¹ Krant van 10 april 2015, p. 23, artikel met titel "Energietarieven afhankelijk van kwaliteit netbeheerder".

3. Verwerking van de zienswijzen

3.1. Presentatie

De VREG verkiest omwille van praktische overwegingen om de opmerkingen van de belanghebbenden te verwerken in de volgorde waarin zij van toepassing zijn op de tekst van het consultatiedocument.

De aangebrachte zienswijzen worden op volgende wijze behandeld:

Nummer van de zienswijze	Het volgnummer van de zienswijze. De zienswijzen worden gegroepeerd per onderdeel van het consultatiedocument waarop ze voornamelijk betrekking hebben. De volgorde van de belanghebbenden binnen elk onderdeel is willekeurig.
Zienswijze	De zienswijze aangebracht door de belanghebbende, bondig samengevat door de VREG.
Belanghebbende(n)	De naam (of namen) van de belanghebbende(n) die de zienswijze heeft (hebben) aangebracht.
Samenvatting van de zienswijze	De VREG geeft een samenvatting van de zienswijze zoals die door de belanghebbende werd aangebracht.
Reactie VREG op de zienswijze	De VREG geeft hier zijn beoordeling van de zienswijze.
Conclusie	De conclusie volgens de VREG. De VREG concludeert of de aanpak zoals voorgesteld in de consultatietekst moet aangepast worden of niet.

3.2. Selectie van de zienswijzen

De VREG behandelt hieronder enkel de zienswijzen die werkelijk betrekking hebben op de in de consultatie voorgestelde aanpak en mogelijk als afwijkend kunnen beoordeeld worden t.o.v. de visie die de VREG naar voor brengt. Zienswijzen die de aanpak ondersteunen werden eveneens door de VREG ontvangen maar worden normaal niet vermeld aangezien zij geen verdere behandeling noodzaken.

3.3. Vertrouwelijkheid van de reacties

Wat betreft de wijze van vertrouwelijke behandeling door de VREG van de reacties op de consultatie, verwijst de VREG naar de bepalingen hieromtrent in zijn mededeling van 18 mei 2010 met betrekking tot het beleid van de VREG inzake (actieve en passieve) openbaarheid en het kwalificeren als, en omgaan met, vertrouwelijke gegevens (MEDE-2010-1). Concreet in het kader van consultaties, zoals al vermeld in de mededeling van de VREG van 16 juni 2014 m.b.t. interne richtlijnen rond publieke consultaties in het kader van onze taken en bevoegdheden als regulator van de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt (MEDE-2014-4), gaat de VREG ervan uit dat alle schriftelijk overgemaakte reacties niet-

vertrouwelijk zijn, tenzij ze als vertrouwelijk worden aangemerkt door de betrokkene en commerciële of anderszins gevoelige informatie bevatten volgens de VREG.

3.4. Zienswijzen m.b.t. paragraaf 2 'Inleiding'

3.4.1. Zienswijze 1.

Zienswijze	Er is geen kwaliteitsprikkel nodig.
Belanghebbende	Infracx

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Het is volgens Infracx niet gewenst om, zolang de kwaliteit van dienstverlening op het huidige hoge niveau blijft, hieraan financiële gevolgen te koppelen. Op die manier kunnen ook de administratieve lasten en kosten beperkt blijven.

Reactie op de zienswijze

De VREG erkent dat het huidige kwaliteitsniveau naar internationale standaarden op enkele aspecten zoals stroomonderbrekingen vrij goed scoort maar kan zich echter niet vinden in de daaruit afgeleide zienswijze dat er geen kwaliteitsprikkel nodig is. Het is niet omdat de situatie vandaag bevredigend zou zijn, dat ze zo ook in de toekomst zal zijn.

De tariefmethodologie 2015-2016 geeft de distributienetbeheerders sinds 1 januari 2015 een bepaald toegelaten inkomen voor hun endogene kosten zonder hieraan expliciete voorwaarden te koppelen wat betreft de kwaliteit van dienstverlening. Op dat vlak was het een overgangsmethode. De distributienetbeheerders kunnen nu onder druk van de aandeelhouders in de verleiding komen om binnen het inkomstenplafond hun acties meer af te stemmen op een winstmaximalisatie. Het is onzeker hoe de kwaliteit van de dienstverlening in de toekomst zal evolueren wanneer de q-factor op de waarde 0 zou blijven.

De zienswijze lijkt voor te stellen om pas financieel een kwaliteitsprikkel te geven wanneer het nodig wordt, bij een mindere kwaliteitsprestatie. De bijsturing komt dan te laat omdat kwaliteitsresultaten met vertraging worden gerapporteerd en omdat het jaren tijd vraagt om een aanpassing van de tariefmethodologie met een kwaliteitsprikkel voor te stellen en uit te voeren en om het eerste effect te zien van nieuwe, door de kwaliteitsprikkel gedreven investeringen van de distributienetbeheerders in kwaliteitsaspecten van hun netbeheer. Dit scenario is niet wenselijk. In zo'n geval zouden de distributienetbeheerders zich ook kunnen verschuilen achter een ontoereikende tariefregulering van de regulator in het verleden, die hen geen concrete incentives gaf voor de kwaliteit van de dienstverlening. De belanghebbende pleit dan m.a.w. voor een situatie die wel voor hem maar niet voor de samenleving de meest comfortabele is.

Er is voorzichtigheid nodig bij de interpretatie van de hoogte van het huidige kwaliteitsniveau. Misschien hebben niet alle klanten, distributienetgebruikers, hierover eenzelfde mening. Ieder reageert anders wanneer hij of zij getroffen wordt door bijvoorbeeld een stroomstoring of een mindere ervaring in de dienstverlening. Ook al zou een stroompanne een uitzonderlijke gebeurtenis worden, wat dan volgens deze zienswijze kwalitatief zeer goed zou zijn, de maatschappelijke impact en kost kan groot en ongewenst zijn en blijven². Men zou bovendien altijd de vraag mogen stellen of

² Bijvoorbeeld de stroompanne op Antwerpen-linkeroever zondag 31 mei 2015: geen elektriciteit in gebouwen, geen verkeerslichten, geen tramverkeer met tram tot stilstand in tunnel onder Schelde met brandweer

het huidige kwaliteitsniveau aanvaardbaar is en of er nog haalbare, verantwoorde verbeteringen mogelijk zijn. De ondernemingen zouden blijvend attent moeten zijn voor nieuwe technologische evoluties die de kwaliteit van hun dienstverlening ten goede kan komen. Een kwaliteitsprikkel zal de distributienetbeheerders alert houden en stimuleren om zich niet te conformeren met een bestaande situatie.

Een distributienetbeheerder treedt op als monopolist. Jaarlijks ontvangen de Vlaamse distributienetbeheerders enkele tienduizenden klachten en vragen. Als monopolisten kunnen zij een ontevreden klant niet verliezen (tenzij die omwille van de ontevredenheid zou verhuizen naar een ander netgebied). De klanten voelen dan snel een frustratie en kunnen menen dat er onvoldoende met hun wensen en verzuchtingen wordt rekening gehouden. De klanten van een netbeheerder hebben dan ook nood aan een kwaliteitsprikkel in de tariefregulering. De VREG ontving terecht opmerkingen op zijn voorgaande consultatie over de tariefmethodologie 2015-2016 waarbij de q-factor gelijk was aan nul. De VREG meent dat het nodig is om in deze tariefmethodologie een netbeheerder als monopolist een bepaalde kwaliteitsprikkel te geven en aldus het mogelijke onevenwicht te vermijden tussen zijn positie als monopolist en die van zijn klanten. Aldus mag de vraag gesteld worden bij de distributienetbeheerders of bepaalde zaken nog beter kunnen uitgevoerd worden. Een berustende en terughoudende houding van de regulator, zoals de zienswijze suggereert, is nefast op termijn en kan de VREG daarom niet aanvaarden.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.4.2. Zienswijze 2.

Zienswijze	Het jaar 2016 gebruiken als testperiode voor registratie stroomonderbrekingen.
Belanghebbenden	Infracx, Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbenden

Volgens Infracx is er nood aan het eenduidig vastleggen van definities en gemeenschappelijke afspraken m.b.t. de registratie van onderbrekingstijden en is tijd nodig om alle gevraagde gegevens via een uniform proces te registreren. De belanghebbende stelt voor om het jaar 2016 als testperiode te gebruiken.

Eandis deelt mee dat een aantal interne organisatie- en systeemaanpassingen nodig zijn die tijd vragen, waarna men kan starten met een rapportering en attestering. Eandis wenst tevens zijn registratie van onderbrekingen op laagspanning te evalueren op correctheid van weergave. De belanghebbende stelt voor om de timing van registratie, rapportering en attestering met minimaal 1 jaar vooruit te schuiven met een proefregistratie en -attestering door de distributienetbeheerder in 2016 en een eerste formele rapportering aan de VREG in 2018 over het jaar 2017.

Reactie op de zienswijze

De VREG heeft voorafgaand aan deze consultatie gesprekken gevoerd met de beide belanghebbenden betreffende de registratie van de stroomonderbrekingen en is enigszins verrast over het voorstel tot

opgeroepen, afgaande inbraakalarmen, personen vast in lift, geen spoorwegverkeer wegens automatisch dichtgaande overwegen en verkeershinder (bron: De Tijd).

uitstel. Beide ondernemingen registreren de stroomonderbrekingen al vele jaren en rapporteren hierover jaarlijks aan de VREG in het kader van het rapport over de kwaliteitscontrole van de dienstverlening. De VREG erkent echter dat de ondernemingen aan hun registratie nu misschien meer aandacht kunnen wensen te besteden en ook interne auditprocessen moeten opzetten. Een uitstel van één jaar kan dan nuttig zijn voor de distributienetbeheerders om deze zaken volledig op punt te stellen. De VREG is bereid om het jaar 2016 dan als testperiode te gebruiken en in 2017 een proefevaluatie te maken van de kwaliteit van dienstverlening over 2016. De officiële registratie van de gekozen kwaliteitsindicatoren in het kader van de vaststelling van de q-factor start onherroepelijk vanaf 1/1/2017.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie aan de zienswijze moet aangepast worden.

- De eerste officiële registratie van kwaliteitsprestaties in het kader van de vaststelling van de q-factor start op 1/1/2017 om 0.00u.
- Aan de distributienetbeheerders wordt het kalenderjaar 2016 gegeven om zich intern voor te bereiden op de inwerkingtreding van de kwaliteitsprikkel vanaf 1/1/2017.
 - o Als verantwoording voor dit uitstel dienen de distributienetbeheerders tegen 1 maart 2016 een verslag in bij de VREG over de interne aanpassingen (IT, Interne Audit,...) die al zijn gebeurd of die in het kalenderjaar 2016 zullen gebeuren, als voorbereiding op de start van de registratie en rapportering over de kwaliteitsprestaties vanaf 1/1/2017.

3.5. Zienswijzen m.b.t. paragraaf 3 'Kwaliteit van dienstverlening in de tariefmethodologie voor Vlaamse distributienettarieven'

3.5.1. Zienswijze 3.

Zienswijze	Externe studies nodig.
Belanghebbende	Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Volgens Eandis is de relatie tussen waardering door de klant en de vooropgestelde indicatoren beperkt wetenschappelijk onderbouwd. De belanghebbende wenst relaties te zien tussen een kwaliteitsindicator en de financiële waardering voor de klant. Eandis vraagt zich af of een systeem met onderliggende hypothesen die gebaseerd zijn op niet met zekerheid vaststaande relaties en eigen intuïtieve inzichten als voldoende robuust mag beschouwd worden.

Reactie op de zienswijze

De VREG erkent dat niet alle aannames in de consultatietekst gebaseerd zijn op externe studies. De VREG heeft ook uit eigen inzichten, o.a. opgebouwd uit de jaarlijkse rapporteringen door de distributienetbeheerders over hun kwaliteit van dienstverlening en onderzoek over de aanpak van kwaliteit in de economische regulering door andere regulatoren, een voorstel voor q-factor uitgewerkt en ter consultatie voorgelegd. Het is ook de taak en verantwoordelijkheid van de regulator om finaal te beslissen over hoe hij de tariefmethodologie opstelt. De VREG kan uit de zienswijze niet concreet afleiden waar, waarom en op welke wijze de voorgestelde kwaliteitsprikkel zou moeten aangepast worden met externe studies. De belanghebbende gaat niet in op de consultatietekst maar geeft een vrij algemene bemerking.

De VREG merkt op dat de in de consultatie voorgestelde kwaliteitsprikkel louter dit doel heeft: de distributienetbeheerders de noodzakelijke prikkel te geven tot het verzorgen en onderhouden van de kwaliteit van hun dienstverlening aan de distributienetgebruikers. De prikkel mag niet te klein zijn opdat de distributienetbeheerders er minstens rekening mee houden en hij mag niet te groot zijn opdat ze er ook geen overdreven (dure) aandacht aan zouden schenken. De bepaling van dat evenwicht in de regulering is belangrijk. De opmaak van een tariefmethodologie kan de VREG niet uit handen geven aan onderzoekbureaus.

De VREG betwijfelt of de belanghebbende met zijn zienswijze wenst dat de waardering van de hinder en de schade die distributienetgebruikers (bedrijven en gezinnen) werkelijk ondervinden bij een verminderde kwaliteit van dienstverlening, zoals een stroomonderbreking, zich zou moeten weerspiegelen in een overeenkomstige aanpassing van de distributienettarieven. Men kan dit misschien door studies trachten in te schatten maar de VREG verwacht dat de concrete financiële impact bij de getroffen distributienetgebruikers en openbare infrastructuur in dat geval te groot is. De impact op het toegelaten inkomen van de distributienetbeheerder zal groter zijn dan het evenwicht dat de VREG nu heeft voorgesteld in de consultatie³. De VREG verwacht dus dat de kwaliteitsprikkel te sterk wordt, zodat de distributienetbeheerders er een overdreven groot belang aan zouden hechten. De blootstelling aan het hogere kwaliteitsrisico zou de distributienetbeheerders aanzetten tot overinvesteringen, met hogere nettarieven voor klanten tot gevolg, wat moet vermeden worden. De VREG stelt tegelijk vast, uit andere reacties van de distributienetbeheerders, dat ze juist géén grote financiële impact wensen op hun toegelaten inkomen door de kwaliteitsprikkel. Hiermee is de zienswijze volgens de VREG tegenstrijdig.

Terzijde merkt de VREG op dat in onderzoeken naar de waardering van kwaliteit er een grote spreiding en dus onzekerheid is over de juiste waardering van de kwaliteit. Verschillende onderzoeken zullen leiden tot verschillende waarderingen, waarover dan weer kan gediscussieerd worden. Resultaten van onderzoeken blijken ook niet stabiel in de tijd. De zienswijze van de belanghebbende dat er "met zekerheid vaststaande relaties" zouden zijn, wordt algemeen niet gevolgd. Elke studie naar waardering van kwaliteit blijkt tot een ander resultaat te komen, net omdat er bij de ervaring van kwaliteit steeds een persoonlijk, subjectief element meespeelt⁴. Zelfs binnen de in de consultatie gehanteerde Nederlandse studie, wat betreft het bovendien nog meest tastbare aspect van kwaliteit van dienstverlening nl. de stroomonderbrekingen, stelt men sterk uiteenlopende meningen vast tussen netgebruikers (binnen gezinnen en binnen bedrijven) over hoe zij de duur en de frequentie van de onderbrekingen ervaren. Zoals al door de VREG in zijn consultatie werd vermeld, kan de Nederlandse regulator de absolute juistheid van de in de regulering gebruikte studie, niet garanderen⁵. Uit onderzoek kwam bovendien naar voor dat zowel de gezinnen als de bedrijven liever helemaal geen stroomonderbreking of zo weinig mogelijk stroomonderbrekingen hebben dan een compensatie.⁶

Dit betekent echter niet dat de VREG uitsluit dat hij op termijn onderzoeken naar nieuwe kwaliteitswaarderingfuncties zal ondernemen.

³ Op basis van de mogelijke impact van de q-factor op de inkomens van de elektriciteitsdistributienetbeheerders in Nederland.

⁴ [CEER: Quality of Electricity Supply: Initial Benchmarking on Actual Levels, Standards and Regulatory Strategies, 2001](#), Annex 5 p.59-60.

⁵ Autoriteit Consument & Markt, tariefmethodologie voor distributienetbeheerders Nederland 2014-2016, p. 108: "In hoeverre de waarderingfuncties – zoals vastgesteld door SEO en Blauw – ook de werkelijke voorkeuren van afnemers weerspiegelen, is onmogelijk met zekerheid vast te stellen".

⁶ Blauw, [Waardering Stroomonderbrekingen 2012](#), augustus 2012, p. 8.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.5.2. Zienswijze 4.

Zienswijze	Publieke vergelijking van de kwaliteitsprestaties is voldoende prikkel.
Belanghebbende	Infracx

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Infracx stelt dat de kwaliteit van de dienstverlening van de distributienetbeheerder momenteel hoog is, met lage frequentie en duur van onderbrekingen, relatief weinig klachten, hoge klantentevredenheid. Een systematische vergelijking van de kwaliteit van de dienstverlening van diverse distributienetbeheerders stimuleert volgens Infracx voldoende om de kwaliteit op hetzelfde hoge niveau te houden.

Reactie op de zienswijze

De VREG erkent dat het huidige kwaliteitsniveau misschien al als hoog kan geïnterpreteerd worden, alhoewel dit steeds een subjectieve interpretatie van het moment zelf is. De VREG erkent ook dat de jaarlijkse publicatie van de kwaliteitscijfers door de VREG intern bij de distributienetbeheerder of werkmaatschappij tot een zekere extra aandacht voor kwaliteit kan leiden. De rapporten van de VREG werden en worden echter niet opgesteld met een intentie tot 'name and shame', met nadruk op wie de beste en de slechtste distributienetbeheerders zijn als een vorm van publiek drukingsmiddel. De VREG meent dat een kwaliteitsprikkel gebaseerd op een 'name and shame'-aanpak onvoldoende sterk is tegenover de mogelijke interne druk tot winstmaximalisatie en kostenbesparingen op het management van de onderneming vanuit de aandeelhouders. Dat is belangrijk nu de winst vanaf 2015 moet bereikt worden onder een inkomstenregulering.

Het kwaliteitsniveau van vandaag is in de afgelopen jaren tot stand gekomen onder cost-plus tariefmethododes. Het betekende dat de distributienetbeheerders hun kosten (voor kwaliteit bv.) relatief vlot konden doorrekenen aan de klanten zonder dat daarbij hun winst geïmpacteerd werd. Sinds 1 januari 2015 opereert de netbeheerder onder een andere regulering waarbij een inkomstenplafond wordt toegepast voor de endogene netkosten. Dit kan de distributienetbeheerder aanzetten om, onder druk van zijn aandeelhouders, op de kosten te besparen zoals op de mogelijk minder essentiële kosten voor de kwaliteit van de dienstverlening aan distributienetgebruikers. Er is op dit moment in de tariefmethodologie geen incentive voor het behoud of de verbetering van het kwaliteitsniveau. Het is noodzakelijk dat in de huidige inkomstenregulering de kwaliteitsprikkel concreet wordt ingevuld (q-factor in de huidige tariefmethodologie 2015-2016, die nu nog op nul staat). Het louter publiek vergelijken van de distributienetbeheerders, zoals in deze zienswijze wordt voorgesteld, beschouwt de VREG als onvoldoende en dus op termijn nefast voor de evolutie van de kwaliteit van dienstverlening. De VREG wenst m.a.w. de distributienetgebruikers te verzekeren dat de efficiëntiewinsten van de distributienetbeheerders niet ten koste zullen gaan van hun kwaliteit van dienstverlening.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.5.3. Zienswijze 5.

Zienswijze	Werken met opgelegde kwaliteitsreferentieniveaus.
Belanghebbende	Infracx

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Met het zero-sum principe is het volgens Infracx niet te vermijden dat distributienetbeheerders die volgens internationale standaarden uitstekend presteren, toch nog financieel gestraft worden. Dit kan leiden tot onverantwoorde uitgaven volgens Infracx. De VREG kan volgens Infracx beter een referentieniveau van kwaliteit van dienstverlening vastleggen (bv. maximum aantal onderbrekingen en klachten, minimumniveau voor KPI's, ...). Distributienetbeheerders die dit referentieniveau van kwaliteit van dienstverlening realiseren, zouden geen financiële gevolgen mogen ondervinden als resultaat van de kwaliteitsregulering.

Reactie op de zienswijze

De VREG erkent dat de huidige kwaliteitsprestaties goed zouden kunnen zijn, alhoewel dat voor sommige kwaliteitsonderdelen pas in de loop van de jaren duidelijk zal worden, en dat er moet vermeden worden dat de kwaliteitsprikkel te sterk is om overdreven aandacht en kosten bij de distributienetbeheerder voor kwaliteit van de dienstverlening te vermijden.

De in de consultatie voorgestelde werkwijze van de zero-sum is een relatief eenvoudige werkwijze om de distributienetbeheerders met elkaar in een vorm van competitie te brengen wat betreft de kwaliteit van hun dienstverlening. Het gebruik van het mechanisme wil nog niet zeggen dat de kwaliteitsprikkel te laag of te hoog is. Dat hangt af van de concrete invulling van de parameters in het model, van de transfer inzake toegelaten inkomen van de slechtst presterende naar de best presterende distributienetbeheerder.

Een nabootsing van competitie is ideaal voor de regulering van ondernemingen met eenzelfde monopolistische activiteit. De netbeheerder kan geen klanten verliezen aan concurrenten uit ontevredenheid met de geleverde kwaliteit. Door hem via de tariefmethodologie in nagebootste competitie te brengen met de anderen, kan de monopolist uit zijn comfortzone gehaald worden. Dit is een belangrijke hoeksteen in de economische regulering van netwerkbedrijven die de VREG al heeft toegepast in zijn tariefmethodologie voor de algemene inkomsten (kostenefficiëntieprikkel) en die hij nu ook wenst te gebruiken voor de kwaliteit van dienstverlening (kwaliteitsprikkel).

De VREG wil uiteraard vermijden dat de voorgestelde kwaliteitsprikkel tot onverantwoorde uitgaven door de distributienetbeheerder zou leiden. De beslissing over de uitgaven ligt bij de distributienetbeheerder en niet bij de regulator. Een distributienetbeheerder zal binnen de in de consultatie voorgestelde zero-sum vooral moeten trachten te vermijden dat hij slechter presteert dan het gemiddelde kwaliteitsniveau in de sector. Daartoe kan hij een analyse maken van de kwaliteitsaspecten waarop hij zwak scoort en kan hij trachten die te verbeteren. De onderneming zal er echter voor zorgen dat haar inspanningen en investeringen in verhouding staan tot de mogelijke meeropbrengst. De VREG schenkt daarom veel aandacht aan de hoogte van de kwaliteitsprikkel. De prikkel mag niet te klein zijn opdat de distributienetbeheerders er minstens mee rekening houden maar mag ook niet te groot zijn om te vermijden dat hun aandacht voor kwaliteit overdreven zou zijn. Uit de zienswijze kan de VREG nu niet afleiden dat de in de consultatie voorgestelde prikkel al te hoog zou zijn. De belanghebbende stelt eerder een alternatieve aanpak voor d.m.v. kwaliteitsreferentieniveaus.

Het werken met referentieniveaus voor kwaliteit ter vervanging van een zero-sum is volgens de VREG weinig aantrekkelijk o.a. omdat dit het competitief element wegneemt. De niveaus worden vooraf

vastgesteld en nemen de prikkel (de onzekerheid) grotendeels weg bij de distributienetbeheerders om na te gaan of nog beter kan gepesteed worden met behulp van de nieuwste technologieën. Men kent ook alleen maar de kwaliteitsprestaties van de vorige jaren en niet deze die mogelijk zijn in de toekomst. Uit het VREG rapport m.b.t. kwaliteit van de dienstverlening blijkt dat de distributienetbeheerders de laatste jaren betere cijfers voor stroomonderbrekingen hebben kunnen voorleggen. Deze relatief betere cijfers werden misschien vroeger niet verwacht. Evenzeer weet men vandaag niet wat de toekomst zal brengen. Bij het werken met na te streven referenties is er geen continue prikkel maar enkel een bepaald kwaliteitsniveau dat een distributienetbeheerder moet halen. De discussie zal dan gaan over de vaststelling van de hoogte van deze referentieniveaus. Het resultaat zou volgens de VREG de Vlaamse distributienetbeheerders eerder aanzetten tot een soort van stilstand. De kwaliteitsniveaus van vandaag kunnen immers door de wijzigende technologische evoluties in de toekomst verouderd zijn. Bij gebrek aan continue prikkel zouden de distributienetbeheerders zich conformeren met de door de VREG gekozen kwaliteitsniveaus. Indien de regulator dan bijvoorbeeld in de toekomst vaststelt dat de kwaliteit niet gelijktijdig verbetert met deze in andere landen, zal hij de niveaus wensen te verscherpen. De distributienetbeheerders zouden dit dan kunnen aangrijpen als soort van exogene regulatoire schok voor hen, een reden om meer inkomsten te vragen voor de gevraagde kwaliteitsverbeteringen (verhoging van de distributienettarieven). Een dergelijke discontinue impuls is onwenselijk binnen het streven naar een stabiele en transparante tariefregulering.

De VREG ziet ook moeilijkheden in het vaststellen van welk niveau aanvaardbaar is naar de distributienetgebruikers toe. Men kan zich inbeelden dat zij die de distributienettarieven betalen, het ideaal van een perfecte service wensen, zonder klachten of stroomonderbrekingen. De kwaliteitsniveaus zouden dan een verkeerd signaal geven, bijvoorbeeld de VREG zou vooraf het aantal gegronde klachten moeten vaststellen die de distributienetbeheerder mag hebben. Door de distributienetgebruikers kan dit terecht beschouwd worden als een slechte vorm van kwaliteitsregulering.

Naar aanleiding van de zienswijze lijkt het volgens de VREG wel noodzakelijk om de prikkel uit de consultatie bij te sturen. Er kan immers op een meer evenredige wijze rekening gehouden worden met de kwaliteitsprestaties, zeker wat betreft het effect op het inkomen van de slechtst presterende distributienetbeheerder. De VREG verwijst in verband hiermee ook naar zienswijze nr. 32. Aanvullend wenst de VREG de prikkel af te bouwen t.o.v. de consultatieversie voor alle distributienetbeheerders die op een bepaald kwaliteitsonderdeel beter presteren dan de gemiddelde prestatie per distributienetbeheerder. Dit zal toegepast worden voor wat betreft de stroomonderbrekingen, waar tot belangrijke uitgaven voor investeringen kan beslist worden. Die betere netbeheerders verdelen hun punten onder elkaar zodat ze allen hetzelfde aantal punten op dat kwaliteitsonderdeel krijgen.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie aan de zienswijze moet aangepast worden:

- het in de consultatie voorgestelde mechanisme waarbij de slechtst presterende distributienetbeheerder steeds inkomen afstaat aan het kwaliteitsbedrag Q zonder recuperatie, wordt vervangen door een mechanisme met een recuperatie voor alle distributienetbeheerders evenredig met hun kwaliteitsscore (zie ook conclusie bij zienswijze nr. 62),
- de distributienetbeheerders die op het kwaliteitsonderdeel stroomonderbrekingen beter presteren dan het gemiddelde van de waarden per distributienetbeheerder, krijgen op dat onderdeel eenzelfde aantal punten.

3.5.4. Zienswijze 6.

Zienswijze	Zero-sum principe brengt distributienetbeheerder in negatieve spiraal.
Belanghebbende	Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Eandis stelt dat een distributienetbeheerder, die vandaag minder presteert, door het zero-sum-principe in een negatieve spiraal dreigt terecht te komen: Zijn financiële middelen nemen af en, in geval kwaliteitsverschillen te wijten zijn aan verschillen in historische netopbouw, zijn deze niet op korte termijn weg te werken. Hierdoor dreigt hij in opeenvolgende periodes middelen te zien afnemen. Eandis stelt daarom voor om het toegelaten inkomen niet te wijzigen (maar met een bijzondere aanpak door de VREG, zienswijze nr. 7).

Reactie op de zienswijze

De VREG wenst dat de kwaliteitsprikkel evenwichtig is en in grootte niet te klein, opdat een distributienetbeheerder er minstens rekening mee houdt, maar ook niet te groot opdat de aandacht van de distributienetbeheerder voor de kwaliteitsprestatie ook niet overdreven wordt. De VREG is er niet van overtuigd dat de financiële impact van de nu voorgestelde kwaliteitsprikkel zodanig is dat een slecht scorende distributienetbeheerder "in een negatieve spiraal" terecht zou komen. De belanghebbende roept het beeld van dit scenario op zonder concreet aan te tonen dat dit risico met de voorgestelde kwaliteitsprikkel werkelijk aanwezig is. De voorgestelde limieten voor de q-factor zijn ook aanzienlijk kleiner dan bv. in de Nederlandse regulering het geval is.

Het beheer en de ontwikkeling van betrouwbare elektriciteits- en aardgasdistributienetten is de (decreta) taak van de distributienetbeheerder. De distributienetbeheerder zelf is het best geplaatst om vanuit zijn kennis en ervaring te weten waar hij in zijn netwerk bepaalde ingrepen moet (of moest) uitvoeren. De VREG is niet concreet op de hoogte van bepaalde mogelijke verschillen die door de beslissingen van de distributienetbeheerder in het verleden zijn ontstaan. Een kwaliteitsregulering vanuit die informatie zou een (complexe) discriminatoire behandeling vragen wat niet toegelaten is. Het aanvaarden en dus het behoud van een mindere kwaliteit van dienstverlening kan ook niet verantwoord worden naar de betalende distributienetgebruikers toe. De VREG wenst netbeheerders niet geheel of gedeeltelijk te ontheffen van de kwaliteitsprikkel. Dit is niet aangewezen gelet op de reden waarom een kwaliteitsprikkel in de huidige regulering noodzakelijk is.

De VREG wenst dus dat de invloed van de kwaliteitsprikkel geen overdreven effect heeft op het globale inkomen van de distributienetbeheerder. De VREG heeft in zijn consultatietekst aangegeven dat het niet de bedoeling is om de prikkel zodanig groot te maken dat een slecht presterende distributienetbeheerder niet meer beter kan worden. De tariefmethodologie voorziet daarnaast ook een vorm van nacalculatie wat betreft de niet-exogene kosten (zoals de kosten van afschrijvingen van nieuwe netinvesteringen), waardoor er volgens de VREG meer dan voldoende ruimte voor initiatief wordt geboden aan een distributienetbeheerder los van de impact van een kwaliteitsprikkel.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.5.5. Zienswijze 7.

Zienswijze	Alleen een deel van het toegelaten inkomen toewijzen aan kwaliteit.
Belanghebbenden	Eandis, Infrac

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Eandis stelt, als alternatief voor het in de consultatie voorgestelde zero-sum principe, voor om de minder goed presterende distributienetbeheerders in een volgende reguleringsperiode een deel van hun inkomen te laten reserveren voor specifieke projecten in kader van kwaliteitsverbetering. Het toegelaten inkomen van de distributienetbeheerder (en dus zijn distributienettarieven) worden daarbij niet beïnvloed door het niveau van de geleverde kwaliteit van dienstverlening. De VREG kan de inspanningen van de distributienetbeheerder opvolgen bv. via zijn investeringsplannen.

Infrac stelt uit de consultatietekst vast dat de distributienetbeheerders die onder het gemiddelde voor kwaliteit presteren, door de q-factor een lager inkomen zullen toegewezen krijgen. Dit beperkt volgens de belanghebbende de financiële mogelijkheden van de distributienetbeheerder om de kwaliteit zijn van dienstverlening te verbeteren. Infrac stelt als alternatief voor om de distributienetbeheerders, die er niet in slagen om een bepaald referentieniveau van kwaliteit van dienstverlening te realiseren, te verplichten om een bepaald percentage van hun beschikbaar inkomen te besteden aan inspanningen om de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren.

Reactie op de zienswijze

De VREG heeft de zienswijze onderzocht en komt tot de conclusie dat er toch heel wat nadelen aan verbonden zijn. Een financiële prikkel blijft de meest effectieve prikkel. Deze zienswijze stelt voor om niet te werken met een financiële prikkel ($q=0$). Er is geen financiële bonus of malus meer volgens de kwaliteitsprestaties. Binnen de huidige inkomstenregulering volgens de tariefmethodologie 2015-2016 kan een distributienetbeheerder onder druk van zijn aandeelhouders streven naar winstmaximalisatie en naar reductie van minder essentiële kosten rond kwaliteit van dienstverlening. Als een financiële kwaliteitsprikkel volledig ontbreekt, is een dalend of stagnerend kwaliteitsniveau volgens de VREG in de toekomst vroeg of laat onvermijdbaar. De in de zienswijze voorgestelde 'verplichte' kostenbestedingen aan kwaliteit zijn zwakke corrigerende maatregelen ex-post. Het is beter te werken met een verhoogde, continue ex-ante waakzaamheid die de VREG wenst te stimuleren bij de netbeheerder rond zijn de kwaliteit van dienstverlening. De VREG oordeelt dus dat de kwaliteitsprikkel volgens de zienswijze te zwak is, zodat de distributienetbeheerders er onvoldoende aandacht aan zullen schenken.

Het beheer en ontwikkelen van een betrouwbaar net is een decretale opdracht van de distributienetbeheerder. Hij is verantwoordelijk voor de optimale aanwending van het toegelaten inkomen, o.a. wat betreft de investeringen in de kwaliteit van de dienstverlening. Deze zienswijze suggereert een meer passieve houding voor de distributienetbeheerder t.o.v. de kwaliteit van zijn dienstverlening, waarbij hij a.h.w. moet of kan wachten op een signaal vanuit de regulator om een deel van zijn financiële middelen te reserveren voor projecten of investeringen rond kwaliteit. Die verplichte reservatie gaat dan ten koste van andere geplande investeringen door de netbeheerder. Hij zou dan zelfs kunnen argumenteren dat hij onvoldoende inkomen heeft voor de andere taken en geplande projecten.

De zienswijze gaat ook uit van goed en slecht presterende distributienetbeheerders, waarbij er dus ook een interpretatie nodig is van het moment wanneer een distributienetbeheerder kwalitatief slecht bezig is en wanneer hij goed bezig is. Het is theoretisch ook mogelijk dat alle distributienetbeheerders op een bepaald moment kwalitatief slecht bezig zijn. Het is ook mogelijk dat een distributienetbeheerder op een bepaald moment overtuigd is dat zijn slecht resultaat een gevolg is

van uitzonderlijke omstandigheden en er werkelijk geen noodzaak is aan (naar zijn inzien nutteloze) investeringen in kwaliteit.

De praktische uitwerking van de zienswijze zou zowel de regulator als de distributienetbeheerder administratief en organisatorisch onnodig belasten. De zienswijze vraagt dat de regulator interfereert in de operationele activiteiten van een distributienetbeheerder door het opleggen en opvolgen van projecten of investeringen rond kwaliteit. De VREG oefent het toezicht uit op de werking van de distributienetbeheerder maar kan zich niet in de plaats stellen van het management van de onderneming. Zij is met haar kennis, kunde en ervaring normaal beter geplaatst om de interne investeringsopties i.h.k.v. kwaliteitsverbetering te beoordelen. De VREG zou dan tot een consensus met de distributienetbeheerder moeten komen wat betreft de noodzaak, de selectie en de kostprijs van de uit te voeren kwaliteitsprojecten, waarbij de regulator kampt met een informatie-achterstand ten opzichte van de gereguleerde. De regulator heeft ook geen volledig zicht op het verwachte positieve effect van de voorgestelde projecten. Het kan ook zijn dat een door de distributienetbeheerder aangebracht project geen specifieke reactie is op de lagere kwaliteitsscore maar dat het al intern was voorzien door de distributienetbeheerder, zodat er in feite helemaal geen stimulans is. Er is vervolgens ook een budgettaire en financiële opvolging nodig over de uit te voeren en uitgevoerde projecten, indien dat de prikkel omvat. Het vooraf goedkeuren van de projecten door de regulator zou daarbij geïnterpreteerd kunnen worden als dat de distributienetbeheerder recht heeft op dekking van de werkelijke kosten van de projecten. Dit gaat in tegen de visie van de VREG m.b.t. de te hanteren tariefmethodologie omdat deze zienswijze dan een aanzet is tot een meer cost-plus gedreven tariefreguleringsmodel waarbij de kostenefficiëntieprikkel wordt afgebouwd. Bij duurdere projecten dan voorzien zou de minder presterende distributienetbeheerder aan de VREG kunnen vragen voor bijkomende financiële middelen uit hogere distributienettarieven. Distributienetgebruikers die een mindere kwaliteit van hun netbeheerder hebben ervaren moeten dan ook nog hogere distributienettarieven betalen. Er zou ook minstens een vorm van controle moeten uitgewerkt worden om te verifiëren dat de uitgevoerde projecten wel degelijk een gunstig effect hebben op de kwaliteit van de dienstverlening. Er zou minstens een bepaald bestraffend gevolg moeten zijn wanneer zou blijken dat de kwaliteit helemaal niet is verbeterd, wat eveneens aanleiding kan geven tot discussies met bijkomende juridische onzekerheid tussen de distributienetbeheerder en de regulator. Het is misschien zelfs niet altijd duidelijk hoe dergelijk gunstig effect in realiteit moet vastgesteld worden. De VREG ziet dus verscheidene praktische moeilijkheden en mogelijkheden tot 'gaming' door distributienetbeheerders bij het voorstel in de zienswijze. Het idee uit de zienswijze past in het algemeen niet met de visie van de VREG over de economische regulering van de netwerkbedrijven waarbij hij nu een belangrijke verantwoordelijkheid legt bij de netbeheerder wat betreft zijn investeringskeuzes en kostenontwikkeling.

De VREG meent bovendien dat de belanghebbenden niet concreet aantonen dat de in de consultatie voorgestelde maximale impact van kwaliteit op het toegelaten inkomen, zodanig zou zijn dat dit de distributienetbeheerder financieel zou verhinderen om zijn kwaliteit nog te verbeteren. De in de consultatie voorgestelde maximale impact ligt ook procentueel aanzienlijk lager t.o.v. bijvoorbeeld de impact toegelaten in Nederland op de regionale netbeheerders.

Wat betreft het nut van het gebruik van een zero-sum verwijst de VREG naar zienswijze nr. 5.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.5.6. Zienswijze 8.

Zienswijze	Hogere risicopremie nodig wegens verhoogd risico.
Belanghebbende	Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Eandis stelt dat door het ontbreken van een norm naar dewelke de distributienetbeheerder zijn kwaliteitsinspanning kan richten er een onbeheersbare onvoorspelbaarheid bestaat in de evolutie van het toegelaten inkomen. Volgens de belanghebbenden kan deze onzekerheid aanzien worden als verhoging van het regulatorisch risico. Kapitaalverschaffers zullen volgens Eandis dit verhoogde risico vertalen in een hogere risicopremie voor de vergoeding van hun kapitaal.

Reactie op de zienswijze

De VREG stelt vast dat de belanghebbende de mening van een derde partij, de kapitaalverschaffers, wil verwoorden. Uit de informele contacten, o.a. tijdens de lopende consultatie, die de VREG had met potentiële investeerders, hebben zij niet gemeld dat een kwaliteitsprikkel een verhoging van de vergoeding van het kapitaal nodig maakt. In het algemeen ondersteunen de investeerders het concept dat een distributienetbeheerder een goede kwaliteit van dienstverlening moet aanbieden. Er is begrip voor een regulering waarbij er een evenwicht wordt gezocht tussen de soms tegengestelde belangen van de investeerders en van de samenleving, zoals tussen winstmaximalisatie enerzijds en kwaliteitsvolle dienstverlening anderzijds. Bepaalde investeerders zijn al vertrouwd met kwaliteitsprikkel via tariefreguleringen in andere landen.

Daarnaast vergoedt de kapitaalkostvergoeding voor het eigen vermogen in de tariefmethodologie 2015-2016 het niet-diversifieerbaar risico voor de aandeelhouders, volgens de formule van het CAPM. De door de VREG voorgestelde kwaliteitsprikkel zorgt voor een beperkte herverdeling van inkomen waarbij distributienetbeheerders die goed presteren iets meer inkomen mogen ontvangen t.o.v. de distributienetbeheerders die minder goed presteren. Globaal blijft het inkomen in de sector dezelfde. Een investeerder kan het risico m.b.t. de kwaliteitsprikkel dus opheffen door het aanhouden van een gediversifieerde portefeuille. Aangezien ook in andere landen in de regulering kwaliteitsprikkel zijn opgenomen, kan het principe van de spreiding ook op dit niveau worden toegepast. Omdat het risico dus door diversificatie van investeringen door een investeerder kan opgeheven worden, mag het niet meegenomen worden in het in de tariefmethodologie gehanteerde model van het CAPM omdat dit model enkel een vergoeding voorziet voor het niet-diversifieerbaar risico.

Tot slot wijst de VREG er op dat de term regulatorisch risico slaat op het risico dat een wijziging in de wetgeving of de regulering materiële impact heeft op de waarde van een aandeel, een bedrijf, een sector of een markt. De VREG heeft steeds de intentie uitgesproken om een kwaliteitsprikkel in de tariefmethodologie op te nemen. In de uiteindelijke tariefmethodologie 2015-2016 werd een q-factor opgenomen die nog tijdelijk op de waarde nul moest worden gezet. De VREG meent dat de huidige consultatie over de concrete invulling van die q-factor niet kan worden beschouwd als een daad waarmee het vertrouwen van investeerders in de stabiliteit en de transparantie van de Vlaamse tariefregulering zou zijn geschonden. De VREG ziet m.a.w. geen reden tot impact op de risicopremie.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.5.7. Zienswijze 9.

Zienswijze	Eerste attestering in 2018 over boekjaar 2017.
Belanghebbende	Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Het registreren van de kwaliteitsindicatoren noodzaakt volgens Eandis een aantal organisatie- en systeemaanpassingen. Concreet verwijst de belanghebbende naar de noodzaak voor een meer gedetailleerde registratie van de stroomonderbrekingen op het laagspanningsnet. Het voorstel is om de eerste attestering te laten plaatsvinden vanaf 2018 voor boekjaar 2017.

Reactie op de zienswijze

De VREG verwijst hieromtrent ook naar zijn reactie en de conclusie op zienswijze nr. 2.

De VREG wenst duidelijk te maken dat, hoe langer het uitstel van de opname van een kwaliteitsprikkel in de tariefmethodologie duurt, hoe groter het risico is dat de gehanteerde inkomstenregulering met focus op kostenefficiëntie leidt tot een ongewenste vermindering van de aandacht van de netbeheerders voor de kwaliteit van hun dienstverlening. Anderzijds heeft de VREG begrip voor het feit dat de distributienetbeheerders eerst intern hun systemen en procedures volledig op punt willen stellen. Het publiceren van een beslissing door de VREG over de kwaliteitsprikkel in het najaar van 2015 biedt de netbeheerders mogelijk ook net te weinig tijd om volledig intern klaar te staan met goede registratie en interne audit vanaf 1 januari 2016. Een extra jaar biedt hen de kans om zich zo optimaal mogelijk voor te bereiden op de nieuwe kwaliteitsprikkel. Het vooruitzicht op de effectieve start van de kwaliteitsprikkel in 2017 is ook een stimulans voor de distributienetbeheerders om aan de kwaliteit van hun dienstverlening in 2016 aandacht te schenken.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie aan de zienswijze moet aangepast worden, volgens de eerdere conclusie onder zienswijze nr. 2.

3.5.8. Zienswijze 10.

Zienswijze	Alleen compensaties aan de getroffen distributienetgebruikers.
Belanghebbende	Infrac

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Volgens Infrac is het het meest logisch dat, wanneer een distributienetbeheerder een bepaald kwaliteitsreferentieniveau niet haalt, alleen de distributienetgebruikers worden gecompenseerd die een nadeel hebben ondervonden van de lagere kwaliteit. Echter, stelt Infrac, is dit nu al het geval met de forfaitaire vergoeding voor langdurige stroomonderbrekingen en laattijdige (her)aansluitingen. Een bijkomende financiële compensatie is volgens de belanghebbende dan niet wenselijk.

Reactie op de zienswijze

De VREG is niet overtuigd van het werken met bepaalde vooraf vastgestelde referentieniveaus voor kwaliteit van dienstverlening als juiste kwaliteitsprikkel voor de distributienetbeheerders. De VREG verwijst daarbij naar zijn reactie op zienswijze nr. 5.

Om echter een goed en duidelijk antwoord te kunnen bieden op de zienswijze, ziet de VREG zich verplicht mee te redeneren volgens de zienswijze van de belanghebbende:

1. Er alleen een effect kan zijn in geval een bepaald kwaliteitsniveau niet wordt bereikt door een distributienetbeheerder.
2. Dat dat effect een compensatie zou moeten zijn aan de distributienetgebruikers, zoals onder de vorm van een forfaitaire vergoeding te betalen door de distributienetbeheerder aan de distributienetgebruiker.
3. Dat die vergoeding alleen naar die distributienetgebruikers moet gaan waarvoor het kwaliteitsniveau niet werd bereikt.
4. En dat deze compensaties nu al bestaan.

Punt 1 gaat dus terug op zienswijze nr. 5. Het is niet omdat een bepaald algemeen kwaliteitsniveau gehaald zou worden, dat geen enkele distributienetgebruiker een probleem met de dienstverlening zou hebben ondervonden.

Punt 2 veronderstelt dat een compensatie zou moeten volstaan in geval van een verminderde kwaliteit. De VREG merkt op dat, ook op basis van de eerder vermelde studies in Nederland, distributienetgebruikers in het algemeen liever een goede dienstverlening wensen in plaats van een onvolmaakte dienstverlening met compensaties. De VREG oordeelt dat het daarom al niet de juiste vorm van kwaliteitsprikkel is. Los van het complexe probleem van de vaststelling van de hoogte van compensatie en van het moment vanaf wanneer ze kunnen uitgekeerd worden, merkt de VREG op dat de compensaties in de bestaande tariefmethodologie 2015-2016 worden beschouwd als een niet-exogene kost voor de distributienetbeheerder. Wegens de ingebouwde vorm van nacalculatie in de tariefmethodologie kan een distributienetbeheerder zich op termijn conformeren met een jaarlijks weerkerende kost voor compensaties. Alle distributienetgebruikers zouden dan via de distributienettarieven die jaarlijks wederkerende compensaties in het netgebied betalen. Voor een aandeelhouder in de distributienetbeheerder blijft de situatie financieel neutraal. De distributienetbeheerder ervaart dan geen financiële kwaliteitsprikkel meer zo lang hij een bestaand kwaliteitsniveau kan aanhouden. Het promoot m.a.w. de status-quo zonder prikkel om te onderzoeken of bepaalde kwaliteitsprestaties beter kunnen.

Punt 3 stelt dat de vergoeding enkel moet gaan naar de getroffen distributienetgebruikers. Hier stelt zich het probleem van de kwaliteitsreferenties die moeten ingesteld worden. Vanaf wanneer zijn er te veel klachten? Wie wordt er vergoed indien er teveel klachten zijn of indien bepaalde KPI's niet gehaald worden, of indien de onderbrekingsfrequentie volgens een bepaald inzicht te hoog zou liggen? Het vraagt een vrij onsamenhangende en gefragmenteerde benadering van de kwaliteit door een distributienetbeheerder. Het heeft volgens de VREG weinig zin om bepaalde selectieprocedures te gaan creëren om uit te kiezen wie wanneer een vergoeding verdient en wie niet. Uiteindelijk hebben alle distributienetgebruikers samen het distributienettarief betaald en hebben ze allen recht op een goede dienstverlening. De aangeboden zienswijze lijkt eerder op het voorzien van de mogelijkheid van het kunnen 'afbetalen' van een bepaald soort door de distributienetbeheerder veroorzaakt ongemak of kost en dit dan nog d.m.v. forfaitaire vergoedingen die in de tariefmethodologie vervolgens via nettarieven van diezelfde distributienetgebruikers nog aan hen zou kunnen aangerekend worden. Er is volgens de VREG dus ook te veel onduidelijkheid en onzekerheid over hoe dit concreet kan geïmplementeerd worden.

Punt 4 komt overeen met zienswijze nr. 13. De VREG verwijst naar zijn reactie onder die zienswijze.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.5.9. Zienswijze 11.

Zienswijze	Hoger distributienettarief voor hogere kwaliteit gerechtvaardigd?
Belanghebbenden	Eandis, Infrac

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbenden

Infrac vraagt of distributienetgebruikers bereid zijn om een hoger distributienettarief te betalen voor extra kwaliteit van dienstverlening, rekening houdend met het huidige hoge niveau van kwaliteit van dienstverlening. De belanghebbende stelt dat de distributienetgebruikers gestraft zouden worden door een stijging van het nettarief bij een hoger kwaliteitsniveau en dat zij vanaf een bepaald niveau van kwaliteit van dienstverlening niet meer bereid zijn om een hoger distributienettarief te betalen.

Eandis is er niet van overtuigd dat de distributienetgebruikers bereid zijn om meer te betalen dan vandaag voor een kwaliteit die vandaag al hoog is, wat zou kunnen door het in de consultatie voorgestelde zero-sum principe. De belanghebbende verwijst naar enkele recente prestaties m.b.t. de kwaliteit van dienstverlening, o.a. een eigen laagterecord in 2014 in globale onbeschikbaarheid van het elektriciteitsdistributienet.

Reactie op de zienswijze

De VREG stelt vast dat de belanghebbenden met hun zienswijze de mening van een derde, de distributienetgebruikers, willen verwoorden. Dergelijke zienswijze is pas overtuigend wanneer die derde partij het standpunt zelf aanbrengt. De VREG ontving echter geen reacties van distributienetgebruikers of organisaties die deze vertegenwoordigden in die zin op deze consultatie. Ook in het verleden ontving de VREG geen bezwaren van netgebruikers tegen de voorziene kwaliteitsprikkels in de tariefmethodologie.

De VREG hecht een groot belang aan het tot stand komen van een evenwichtige kwaliteitsprikkels, die niet te klein is opdat de distributienetbeheerders er minstens rekening mee zouden houden maar die ook niet te groot is opdat de distributienetbeheerders er geen overdreven (dure) aandacht voor zouden hebben. Een te sterke kwaliteitsprikkels kan inderdaad leiden tot onredelijke investeringen en projecten rond kwaliteit met hogere nettarieven tot gevolg. In die context kan de VREG de zienswijze wel volgen, nl. dat de kwaliteitsprikkels niet te groot mag zijn. Naar aanleiding van de consultatie heeft de VREG daartoe enkele bijstellingen gedaan. De VREG verwijst o.a. naar zijn reactie op zienswijze nr. 62.

Meer algemeen is het vanuit een economische logica wel aanvaardbaar dat een kwalitatief beter product waardevoller is dan een kwalitatief minder goed product. De (ex-ante) impact van de kwaliteitsprikkels op het tarief (stijging/daling) zal worden bepaald door de (ex-post) werkelijk door de distributienetgebruiker overeengekomen ervaren kwaliteit van dienstverlening (beter/slechter). Alleen kunnen beiden in de kwaliteitsprikkels door het rapporterings- en implementatiemechanisme niet samenvallen in de tijd. De VREG ziet echter geen reden om van dit principe af te stappen.

De q-factor leidt tot een beperkte herschikking van de toegelaten inkomens van een toekomstig jaar volgens de geleverde kwaliteitsprestaties van de distributienetbeheerders. Sommigen krijgen voor

betere prestaties wat meer inkomen, anderen dan wat minder. Deerschikking wordt (voorlopig) beperkt gehouden. Dergelijk mechanisme is geheel normaal binnen een regulering waarin de regulator bepaalde prikkels of incentives wenst te geven aan de gereguleerde ondernemingen. De bedoeling hier is om de kwaliteitsprestaties verder aan te moedigen en te stimuleren binnen het nieuwe kader van de inkomstenregulering sinds 1 januari 2015. Zonder kwaliteitsprikkel kan de distributienetbeheerder geneigd zijn te focussen op kostenbesparingen teneinde te voldoen aan een wens tot winstmaximalisatie vanuit de aandeelhouders. Zonder de corrigerende prikkel op het vlak van kwaliteit van dienstverlening zou dit op lange termijn belangrijke nadelige gevolgen kunnen hebben voor de distributienetgebruikers en de maatschappij in zijn geheel. De distributienetgebruikers doen m.a.w. een voordeel met de kwaliteitsprikkel: ze verzekeren zich ervan dat de distributienetbeheerders blijvend worden uitgedaagd om een goede kwaliteit van dienstverlening aan te bieden, ze krijgen een zeer beperkt lager tarief wanneer hun distributienetbeheerder het relatief slechter deed dan de rest en betalen omgekeerd iets meer wanneer ze hebben kunnen genieten van een betere dienstverlening. De zienswijze focust enkel op het laatste aspect.

In deze zienswijze stellen de belanghebbenden dat de kwaliteit van hun dienstverlening al voldoende hoog is en eigenlijk geen kwaliteitsprikkel nodig is. Dat is een te verregaande en simplistische conclusie. Ze negeert de nieuwe context van de inkomstenplafonds. Wat vandaag is, is daarom nog niet in de toekomst. De VREG blijft van oordeel dat een kwaliteitsprikkel nodig is om de aandacht van de distributienetbeheerders binnen de inkomstenregulering ook te richten op de kwaliteit van hun dienstverlening.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.5.10. Zienswijze 12.

Zienswijze	Methode houdbaar bij fusies van distributienetbeheerders?
Belanghebbenden	Infrac, Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbenden

Infrac stelt dat Eandis de fusie van haar distributienetbeheerders heeft aangekondigd. Volgens Infrac heeft een methode van kwaliteitsregulering gebaseerd op gemiddelden en standaardafwijkingen weinig zin als er maar enkele distributienetbeheerders of werkmaatschappijen over blijven.

Volgens Eandis heeft het zero-sum principe nog maar weinig zin in een benchmark met slechts enkele partijen. Bijkomend is het aannemelijk dat de stabiliteit en de robuustheid van de methodiek daalt als slechts enkele distributienetbeheerders die sterk verschillen in grootte met elkaar in competitie worden gebracht.

Reactie op de zienswijze

De VREG kan vandaag niet concreet rekening houden met mogelijke toekomstige gebeurtenissen. De VREG zal indien de methode technisch moet worden bijgesteld wegens fusies, deze dan ook na consultatie bijstellen. De VREG meent echter dat hij nu geen reden ziet waarom de methode dan zou moeten herzien worden. Het heeft echter geen invloed op het voornemen van de VREG om te zorgen voor een continue kwaliteitsprikkel binnen de inkomstenregulering.

Naar aanleiding van de zienswijze zal de VREG aan de tekst ter verduidelijking enkele paragrafen toevoegen met de logische aanpak in het geval er wijzigingen zijn in de netgebieden van de distributienetbeheerders en in geval een distributienetbeheerder geen beroep doet op een werkmaatschappij.

Naar aanleiding van zienswijze nr. 62 zal de VREG de omzetting van totaal aantal punten voor kwaliteit naar een finale score schrappen en onmiddellijk rekenen met het totaal aantal punten voor kwaliteit. Het element van de spreiding van de resultaten valt dan ook weg.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie aan de zienswijze moet aangepast worden. Aan de tekst worden verduidelijkende paragrafen toegevoegd voor de aanpak in het geval er wijzigingen zijn in de netgebieden van de distributienetbeheerders en in geval een distributienetbeheerder geen beroep doet op een werkmaatschappij.

3.5.11. Zienswijze 13.

Zienswijze	Er zijn dubbele kwaliteitsprikkel.
Belanghebbenden	Infrac, Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbenden

Om de administratieve lasten en de financiële gevolgen te beperken, moet kwaliteitsregulering volgens Infrac dubbele prikkels vermijden. De belanghebbenden beschouwt de forfaitaire vergoedingen voor laattijdige (her)aansluitingen en langdurige stroomonderbrekingen als prikkels voor kwaliteit van dienstverlening op het vlak van de aansluitingen, heraanluitingen en stroomonderbrekingen. Er zijn ook al vergoedingen op het vlak van het ter beschikking stellen van meetgegevens via de KPI. Ook Eandis stelt dat de kwaliteitsregulering deze dubbele financiële prikkels moet vermijden.

Reactie op de zienswijze

De VREG erkent dat er forfaitaire vergoedingen bestaan, zoals in de zienswijze opgesomd, maar ze volstaan niet als kwaliteitsprikkel binnen de huidige inkomstenregulering. De vergoedingen verduidelijken wel bepaalde aansprakelijkheden van de distributienetbeheerders t.o.v. de distributienetgebruikers en toegangshouders.

De VREG herhaalt zijn standpunt in het consultatiedocument dat wat betreft de forfaitaire vergoedingen er een verschil is met de kwaliteitsprikkel uit het consultatiedocument omdat de kosten van de forfaitaire vergoedingen wegens de in de tariefmethodologie ingebouwde vorm van nacalculatie als relevante niet-exogene kosten worden meegenomen ter bepaling van de volgende distributienettarieven. Een distributienetbeheerder kan zich aldus na enige tijd conformeren met een bepaald jaarlijks weerkerend bedrag voor deze forfaitaire vergoedingen, omdat met dit bedrag in zijn toegelaten inkomen uit distributienettarieven al werd en wordt rekening gehouden. Hij heeft de kost dan al gebudgetteerd. Hij voelt op dat moment geen financiële prikkel tot kwaliteitsverbetering meer, zodat de kwaliteitsprikkel te zwak wordt. Alle distributienetgebruikers betalen dan via de distributienettarieven voor de kosten van deze terugkerende forfaitaire vergoedingen. De VREG wenst geen kwaliteitsprikkel die zo klein is dat de distributienetbeheerders er geen rekening mee houden.

Terzijde merkt de VREG op dat de in het Energiedecreet voorziene forfaitaire vergoeding voor stroomonderbrekingen alleen geldt voor onderbrekingen die meer dan vier uur duren. Dit zijn zeer uitzonderlijke onderbrekingen, vergeleken met de gemiddelde onderbrekingsduur in Vlaanderen⁷. Deze forfaitaire vergoeding aanvaarden als enige kwaliteitsprikkel zou er dan op neerkomen dat stroomonderbrekingen tot vier uur voor de VREG aanvaardbaar zouden zijn, wat uiteraard niet kan.

De VREG wenst te erkennen dat de distributienetbeheerders mogelijk al een weliswaar vrij zwakke prikkel op deze kwaliteitsaspecten (laattijdige (her)aansluitingen) ervaren, en is daarom bereid om het gewicht en het belang van deze kwaliteitsindicatoren aan te passen.

Wat betreft de vergoeding voor de KPI's stelt de VREG vast dat de energieleveranciers (zienswijze nr. 39) het toch nog wel belangrijk vinden om deze mee te nemen in de kwaliteitsbeoordeling, dus mét effect op de distributienettarieven. Die expliciete vraag toont volgens de VREG aan dat de distributienetbeheerders hiervoor een prikkel mogen ervaren. Het kwaliteitsonderdeel KPI's wordt verder behandeld in zienswijze nr. 39.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie aan de zienswijze moet aangepast worden. Hierbij wordt het aantal te verdelen punten per jaar m.b.t. de forfaitaire vergoedingen wegens laattijdige (her)aansluiting verlaagd van globaal 50 punten naar globaal 25 punten. De slechtst presterende distributienetbeheerder krijgt de meer gematigde score 0,4 (i.p.v. 0,2).

3.5.12. Zienswijze 14.

Zienswijze	Externe studie nodig over noodzaak effect kwaliteit op tarief.
Belanghebbende	Infrac

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Infrac vraagt een externe studie die aantoont dat distributienetgebruikers bereid zijn om een hoger distributienettarief te betalen voor extra kwaliteit van dienstverlening, rekening houdend met het volgens de belanghebbende huidige hoge niveau van kwaliteit van dienstverlening.

Reactie op de zienswijze

De VREG verwijst hierbij naar zijn eerdere reactie op de gelijkaardige zienswijzen nr. 11 en 3.

De belanghebbende doet een verzoek namens een derde partij, de distributienetgebruikers. Dit is niet overtuigend tenzij die distributienetgebruikers er zelf expliciet op zouden aandringen. De VREG ontving geen dergelijke gemotiveerde verzoeken.

De belanghebbende heeft zelf, door het realiseren van kostenefficiënties, het meest impact op de hoogte van de distributienettarieven. De distributienettarieven worden immers hoofdzakelijk bepaald door de kosten van de netbeheerder. De belanghebbende vraagt evenwel geen externe studie over de vraag of zijn distributienetgebruikers bereid zouden zijn, in geval van toenemende netkosten, deze kosten te betalen via hogere nettarieven. Voor de eerder beperkte impact van de kwaliteitsprikkel op

⁷ Rapport VREG kwaliteit dienstverlening elektriciteit 2014 <http://www.vreg.be/sites/default/files/document/rapp-2015-03.pdf>

het distributienettarief zou hij wel een externe studie vragen. De zienswijze is ook daarom niet overtuigend.

De VREG wenst een kwaliteitsprikkel die niet te klein is, opdat de distributienetbeheerders er minstens rekening mee houden, maar die ook niet te groot is opdat er geen overdreven aandacht naar kwaliteit van dienstverlening zou gaan. De VREG ziet geen andere mogelijkheid voor een goede prikkel dan via het financiële aspect. Aandeelhouders kunnen de distributienetbeheerder dwingen om onder druk van winstmaximalisatie, te besparen op kosten m.b.t. de kwaliteit van dienstverlening. De regulator tracht dan een kwaliteitsprikkel te geven die hiermee interfereert, zodat kwaliteit op zich ook een invloed kan hebben op de winst. Het is een veel gebruikte en algemeen aanvaarde reguleringspraktijk.

De VREG merkt op dat er geen maatschappelijke meerkost voor de kwaliteitsprikkel is, omdat er gewerkt wordt met het principe van de zero-sum. De globale som van de toegelaten inkomens blijft gelijk, alleen de onderlinge verdeling wordt telkens licht gewijzigd naargelang de geleverde kwaliteitsprestaties.

De VREG meent dat de distributienetgebruikers op termijn meer voordeel kunnen doen mét een kwaliteitsprikkel in de huidige tariefregulering dan zonder. Het inkomstenplafond sinds 1/1/2015 geeft de distributienetbeheerders vooral een sterke prikkel om kostenefficiënt te werken. Dit heeft, bij kostenbesparingen, een gunstig effect op de nettarieven maar brengt ook het risico met zich mee dat de aandacht van de distributienetbeheerder voor de kwaliteit van de dienstverlening vermindert. Een netbeheerder is bovendien een natuurlijke monopolist en zijn klanten kunnen niet zomaar overstappen naar een andere netbeheerder tenzij ze verhuizen. In het recente verleden werkte de distributienetbeheerder onder een cost-plus tariefmethodologie waarbij hij niet werd geconfronteerd met een inkomstenplafond. De situatie is vandaag (sinds 1/1/2015) dus anders. De in de consultatie voorgestelde prikkel m.b.t. kwaliteit vormt voor de distributienetgebruikers a.h.w. een soort van verzekering dat de door hun betaalde middelen door de distributienetbeheerders ook in het belang van een goede dienstverlening zullen blijven aangewend worden. De kwaliteitsprikkel, met normaal een beperkt hoger nettatarief bij goede dienstverlening, een beperkt lager nettatarief bij minder goede dienstverlening en globaal neutraal (zero-sum), moet een verslechterende dienstverlening die wél maatschappelijke kosten en ongemakken veroorzaakt, verhinderen.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.6. Zienswijzen m.b.t. paragraaf 4 'De kwaliteit van de dienstverlening door de distributienetbeheerder'

3.6.1. Zienswijze 15.

Zienswijze	Kennisopbouw voor kwaliteitsregistratie vanaf 2016.
Belanghebbende	Essenscia

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Essenscia is het eens dat de regulator continue verbetering stimuleert en stelt dat de VREG voldoende kennis moet opbouwen wat betreft het kwaliteitsmodel en de kwaliteitsonderdelen en de nodige flexibiliteit moet inbouwen om eventuele aanpassingen later mogelijk te maken. De VREG moet voor het begin van een registratie in 2016 voldoende kennis opbouwen.

Reactie op de zienswijze

Het is de decretale opdracht van de VREG om het technisch en juridisch toezicht uit te oefenen op de elektriciteits- en aardgasdistributienetbeheerders in Vlaanderen. In dit kader evalueert de VREG jaarlijks de kwaliteit van de dienstverlening geleverd door de distributienetbeheerders en publiceert hij hierover een rapport. De VREG heeft m.a.w. ervaring over de beschikbare technische kwaliteitsaspecten waarop een netbeheerder kan beoordeeld worden. Ook voor de commerciële kwaliteit brengt de VREG indicatoren in rekening waarmee hij vertrouwd is (klachtenbehandeling, forfaitaire vergoedingen).

Door middel van de reacties op deze consultatie kon de VREG zijn inzicht bijkomend verruimen. De VREG ontving verscheidene reacties o.a. vanwege de distributienetbeheerders. De belanghebbende geeft in zijn zienswijze niet concreet aan over welk kwaliteitsaspect de VREG meer kennis zou moeten opbouwen, zodat het voor de VREG niet mogelijk is om op met zienswijze concreet rekening te houden. De VREG streeft naar stabiliteit en transparantie in zijn tariefmethodologie maar dit sluit niet uit dat door eventuele nieuwe inzichten en ervaring in de toekomst over een voorstel tot aanpassing van de kwaliteitsprikkel kan geconsulteerd worden.

Wat betreft de timing van registratie voor 2016 verwijst de VREG naar zijn reactie op zienswijzen nr. 2 en 9.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.6.2. Zienswijze 16.

Zienswijze	Kwaliteitsprikkel veroorzaakt zeer zware administratieve lasten.
Belanghebbenden	Infrac, Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbenden

Infrac meent dat de door de VREG voorgestelde methodiek zeer zware administratieve lasten bij de distributienetbeheerders veroorzaakt. De belanghebbende is wel akkoord met het feit dat als er financiële gevolgen worden gekoppeld aan kwaliteitsregulering, er geen discussie mag zijn over de objectiviteit, de meetbaarheid en de correctheid van de gegevens waarop de kwaliteitsregulering gebaseerd is.

Het verzamelen, rapporteren en attesteren van de gegevens en de opmaak van de nota m.b.t. de klantentevredenheid en de nota m.b.t. het betrekken van belanghebbenden betekenen volgens Eandis een niet te onderschatten administratieve belasting voor de distributienetbeheerders. Bepaalde gegevens zijn beschikbaar, en worden al jaarlijks gerapporteerd naar de VREG in het rapport kwaliteit van dienstverlening. De VREG stelt een volledig nieuw, bijkomend rapporteringsmodel voor waarin bepaalde indicatoren nogmaals gerapporteerd moeten worden. Eandis vraagt aan de VREG om de verschillende rapporteringsverplichtingen te vereenvoudigen.

Reactie op de zienswijze

De VREG erkent dat de kwaliteitsprikkel een bijkomende administratie en registratie kan vragen van de distributienetbeheerders, teneinde hun cijfers op een betrouwbare wijze te kunnen presenteren.

Toch is de VREG verrast over de opmerking dat de voorgestelde procedure “zeer zware” administratieve lasten met zich meebrengt. De registratie van de stroomonderbrekingen werd voorafgaand aan deze consultatie door de VREG besproken met de vertegenwoordigers van Eandis en Infrac. Er is geen fundamentele wijziging t.o.v. de rapportering die al gebeurt door de distributienetbeheerders in het kader van het jaarlijkse rapport van de VREG m.b.t. de kwaliteit van de dienstverlening. De klachten in de kwaliteitsprikkel worden gerapporteerd door de Ombudsdienst voor Energie en dit vraagt dus geen inspanning van de netbeheerders. De (eventuele) KPI's zijn al beschikbaar in een andere context. Voor de forfaitaire vergoedingen bezit de distributienetbeheerder al een registratiesysteem⁸. Voor de weergave van de geleverde inspanningen m.b.t. klantentevredenheid en het belanghebbendenoverleg wordt telkens één nieuwe nota van maximum 20 pagina's gevraagd met een overzicht van de geleverde inspanningen. De opmaak van een nota omvat uiteraard een zekere verantwoordelijkheid, maar de administratieve belasting mag ook niet overdreven worden. Voor zover het nog niet is gebeurd, kunnen de distributienetbeheerders hun werking intern stroomlijnen om de relevante informatie m.b.t. de nota's zonder veel administratieve belasting onmiddellijk intern beschikbaar en raadpleegbaar te maken. Dit is dan eerder een kwestie van interne organisatie, waarop men zich ook kan voorbereiden tijdens het overgangsjaar 2016 (cfr. zienswijze nr. 2 en 9).

Het voorstel in de consultatie tot interne audit van bepaalde kwaliteitscijfers is mogelijk een nieuw element, indien dit nog niet intern gebeurde. De kwaliteitscijfers moeten uiteraard betrouwbaar en vergelijkbaar zijn. Het is dus niet mogelijk om de audit uit te sluiten als belasting, tenzij men gebruik wenst te maken van een externe doorlichting hetgeen bijkomende financiële inspanningen vereist. De VREG ontving echter geen vraag vanwege de belanghebbenden om de interne audit te vervangen door een externe.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.6.3. Zienswijze 17.

Zienswijze	Interne Audit bepaalt de steekproef.
Belanghebbende	Eandis, Infrac

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

In antwoord op de vraag gesteld op p. 17 in het consultatiedocument m.b.t. de uitbreiding van de steekproef, stelt Eandis dat het haar aangewezen lijkt om de eventuele uitbreiding van een steekproef te laten afhangen van het oordeel van de Interne Audit. De wijze waarop de beoordeling gebeurt, zal immers per indicator op gemotiveerde wijze worden vastgelegd en opgenomen in de controlehandleiding en het werkprogramma. Eventuele redenen voor de uitbreiding van de steekproefcontroles maken daar deel van uit. De afwegingen die daarbij gemaakt worden zullen bijgevolg zichtbaar zijn voor de regulator.

Ook Infrac stelt dat de afdeling Interne Audit voldoende afhankelijk en vakbekwaam is om afwegingen m.b.t. steekproeven te maken.

Reactie op de zienswijze

⁸ Zie ook jaarlijkse rapportering m.b.t. aansprakelijkheid <http://www.vreg.be/nl/rapporteringsverplichtingen-0>

De VREG neemt kennis van de zienswijzen van de belanghebbenden en volgt de redenering. Het is voor de regulator namelijk moeilijk om op ex-ante basis een inschatting te maken van de mogelijke uitbreiding van een steekproef in het geval dat er onregelmatigheden of tekortkomingen worden vastgesteld. Teneinde hieromtrent een correcte inschatting te kunnen maken, heeft de VREG namelijk nood aan informatie over o.m. de grootte van de populatie, de grootte van de steekproef en het procentueel aantal onregelmatigheden of tekortkomingen in deze steekproef. Deze factoren zijn op ex-ante basis echter niet gekend door de VREG en daarom wordt door de VREG beslist om de verantwoordelijkheid omtrent een eventuele uitbreiding van de oorspronkelijke steekproeven bij de afdeling Interne Audit te leggen. Hierbij vertrouwt de VREG op de onafhankelijkheid en vakbekwaamheid van de afdeling Interne Audit, hetgeen ook jaarlijks aan de VREG moet worden bevestigd door zowel de voorzitter van het auditcomité, het management, de commissaris en het hoofd van de afdeling Interne Audit (cfr. Bijlage 2: Checklist interne audit).

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie aan de zienswijze moet aangepast worden. Zoals al in de consultatietekst werd gesteld, moet een attest van de afdeling Interne Audit worden aangevuld met de procesbeschrijving, controlehandleiding en werkprogramma en dit voor iedere kwaliteitsfactor. Dit wordt verder aangevuld met de specificatie dat de wijze waarop de afdeling Interne Audit oordeelt om de steekproef van een kwaliteitsindicator uit te breiden op gemotiveerde wijze moet vastgelegd en opgenomen worden in de controlehandleiding en het werkprogramma.

3.6.4. Zienswijze 18.

Zienswijze	Frequentie van controle volgens inzicht door Interne Audit.
Belanghebbende	Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Eandis stelt voor om de frequentie van de controle van de registratie van de kwaliteitsindicatoren te laten variëren van indicator tot indicator en afhankelijk te maken van het oordeel van Interne Audit. De motivering van de frequentie maakt dan deel uit van de gevraagde controlehandleiding en werkprogramma.

Reactie op de zienswijze

De VREG erkent dat de beoordeling omtrent de frequentie van de controle normaliter wordt overgelaten aan het oordeel van de Interne Audit. De VREG is dan ook van mening dat de beoordeling van de controlefrequentie aan de afdeling Interne Audit kan worden overgelaten, echter in beperkte mate. Hierbij vertrouwt de VREG op de onafhankelijkheid en vakbekwaamheid van de afdeling Interne Audit, hetgeen ook jaarlijks aan de VREG moet worden bevestigd door zowel de voorzitter van het auditcomité, het management, de commissaris en het hoofd van de afdeling Interne Audit (cfr Bijlage 2: Checklist interne audit).

De VREG dient echter voldoende comfort te hebben over het feit dat alle kwaliteitsindicatoren jaarlijks voldoende gecontroleerd worden, ook wanneer er bijvoorbeeld in de afgelopen maanden geen wijzigingen in de registratiewijze hebben plaatsgevonden. Daarom beslist de VREG om in de minimale vereisten van de attestering door de afdeling Interne Audit aan te geven dat elke registratie voor een kwaliteitsindicator minstens jaarlijks, startende van de eerste dag van het boekjaar tot en met de laatste dag van het boekjaar, de basis moet gevormd hebben voor een steekproefcontrole door de afdeling Interne Audit. Hierdoor heeft de VREG enig comfort omtrent de betrouwbaarheid van de jaarlijks gerapporteerde gegevens.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie aan de zienswijze moet aangepast worden. In de consultatietekst wordt in de minimale vereisten voor de attestering door de Interne Audit het volgende gesteld: 'elke registratie van kwaliteitsindicatoren moet minstens zesmaandelijks onderworpen worden aan een controle door de Interne Audit. Het attest bevestigt deze minimaal toegepaste onderzoeksfrequentie met vermelding van de data waarop de controles worden uitgevoerd.'

Deze minimale vereiste wordt vervangen door: 'Elke registratie voor een kwaliteitsindicator moet minstens jaarlijks, startende van de eerste dag van het boekjaar tot en met de laatste dag van het boekjaar, in beschouwing worden genomen ter bepaling van de steekproefcontroles door de afdeling Interne Audit. Het attest dient daarom te bevestigen dat voor elke kwaliteitsindicator de registraties van het volledige boekjaar in beschouwing werden genomen ter bepaling van de steekproefcontroles.'

3.6.5. Zienswijze 19.

Zienswijze	Geen vermelding van de kalenderdata van de controles.
Belanghebbende	Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Volgens Eandis zal het in de praktijk zeer moeilijk zijn om bij te houden op welke dagen allemaal auditverrichtingen werden uitgevoerd. De vermelding dat de attestering slaat op een bepaalde periode van registratie (bv. "registraties van 1 januari 2017 tot 31 december 2017") lijkt volgens de belanghebbende voldoende.

Reactie op de zienswijze

De VREG erkent de zienswijze van de belanghebbende en volgt de redenering in dat opzicht dat het van primordiaal belang is om als regulator kennis te hebben omtrent de periode die in beschouwing werd genomen ter bepaling van de steekproefcontroles. De data waarop deze steekproefcontroles werden uitgevoerd, zijn hierbij van ondergeschikt belang.

De VREG wenst aldus inzicht te krijgen over de registratieperiodes die de basis vormen voor elk van de steekproefcontroles, met de garantie dat de registraties over het volledige boekjaar in beschouwing werden genomen ter bepaling van de steekproefcontroles. Bijgevolg dient de afdeling Interne Audit per kwaliteitsindicator te specificeren over welke periode de registraties beschouwd werden zodat de VREG zich ervan kan garanderen dat de registraties over het volledige boekjaar in beschouwing werden genomen.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie aan de zienswijze moet aangepast worden. Hiervoor verwijst de VREG naar de aanpassing die wordt aangegeven in zienswijze nr. 18.

3.6.6. Zienswijze 20.

Zienswijze	Te verdelen punten per kwaliteitsindicator reduceren bij onbetrouwbare gegevens.
Belanghebbende	Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Als antwoord op de vraag op p. 19 van het consultatiedocument geeft Eandis aan dat het billijker is om het aantal punten pro rata te verminderen. Een correct werkende distributienetbeheerder hoeft geen extra punten aangeboden te krijgen omwille van onbetrouwbare gegevens van een andere distributienetbeheerder. Geen enkele distributienetbeheerder zal volgens de belanghebbende bewust onbetrouwbare gegevens aanleveren.

De zienswijze van Infrac was verschillend en gelijk aan het voorstel in het consultatiedocument.

Reactie op de zienswijze

De VREG kan de zienswijze van Eandis volgen in die zin dat de beschikbare kwaliteitspunten voor de distributienetbeheerders die wél betrouwbare gegevens aanleverden dan proportioneel blijven tot hun aantal. Het gemiddeld aantal beschikbare punten per distributienetbeheerder per kwaliteitsprestatie wordt dus niet beïnvloed door het al of niet betrouwbaar zijn van kwaliteitsgegevens van andere distributienetbeheerders. Het is een meer evenwichtige benadering. De distributienetbeheerder met onbetrouwbare gegevens blijft hoe dan ook zitten met een ernstige puntenhandicap op dat kwaliteitsaspect (ontvangt nul punten).

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie aan de zienswijze moet aangepast worden: Het aantal onder de beoordeelde netbedrijven te verdelen punten per kwaliteitsindicator zal in verhouding staan tot het aantal netbedrijven met betrouwbare gegevens t.o.v. het totale aantal netbedrijven (betrouwbare en onbetrouwbare gegevens samen).

3.7. Zienswijzen m.b.t. paragraaf 5 'Kwaliteitsaspecten'

3.7.1. Zienswijze 21.

Zienswijze	Onderbrekingen bij flexibele toegang ook in kwaliteitsprikkel opnemen.
Belanghebbende	Essencia

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Essencia vraagt om de onderbrekingen in geval van netcongestie voor klanten met een aansluiting met flexibele toegang mee te rekenen in de kwaliteitsprikkel. Het is volgens de belanghebbende de verantwoordelijkheid van de distributienetbeheerder om de noodzakelijke investeringen te maken die de netcongestie voorkomen.

Reactie op de zienswijze

De VREG erkent dat een onderbreking van een flexibele toegang omwille van netcongestie als storend kan ervaren worden door de distributienetgebruiker ondanks zijn afspraak hieromtrent met de netbeheerder. Evenwel moet men ook rekening houden met een aantal andere aspecten. Bijvoorbeeld, misschien was het net door de mogelijkheid tot flexibele toegang dat de distributienetgebruiker met zijn installatie kon aangesloten worden. Zo niet, diende hij te wachten tot de netversterking was uitgevoerd.

De VREG meent dat het moeilijk is om een distributienetbeheerder binnen de kwaliteitsprikkel financieel te penaliseren wanneer hij (te veel) gebruik zou maken van zijn recht om een flexibele toegang te onderbreken bij netcongestie. Hij zal die prikkel, zoals de zienswijze stelt, inderdaad ervaren als een stimulans om zijn net te gaan versterken, om de onderbrekingen te kunnen vermijden. Dit leidt tot extra investeringen in zijn netwerk. Het zijn investeringen waarvan de nieuwe kosten zullen leiden tot (hogere) nettarieven. Het kan misschien interessanter zijn om te werken met flexibele toegangen om de kosten van de netversterkingen voor de opvang van piekbelastingen te vermijden. De VREG wenst hierover nu nog geen standpunt in te nemen maar wenst toch aan te tonen dat het beeld rond flexibiliteit genuanceerd dient te worden.

Omwille van de vermelde problematiek en de nog lopende besprekingen tussen de regulatoren en de netbeheerders over flexibiliteit, is de VREG van oordeel dat netcongestie vandaag beter nog niet wordt betrokken binnen de kwaliteitsprikkel. Op termijn zou het eventueel wel binnen een kwaliteitsprikkel kunnen opgenomen worden, zodra de procedures duidelijk zijn en de registraties op punt staan. De focus kan volgens de VREG dan eerder liggen op het correct gebruik door de distributienetbeheerder van zijn mogelijkheid tot onderbreking bij netcongestie.

Tot slot verwijst de VREG in verband hiermee ook naar de tegengestelde zienswijze nr. 22.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.7.2. Zienswijze 22.

Zienswijze	Onderbrekingen bij flexibele toegang niet in kwaliteitsprikkel.
Belanghebbenden	Eandis, Infrac

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbenden

Infrac is zonder meer akkoord met de overweging van de VREG in de consultatietekst om de onderbrekingen bij flexibele toegang niet binnen de kwaliteitsprikkel te beschouwen.

Eandis is eveneens akkoord en argumenteert dit verder. Volgens de reglementering (Technisch Reglement Distributie Elektriciteit) wordt deze beperking van de toegang niet beschouwd als een stroomonderbreking. De belanghebbende wijst op de positieve effecten van het mechanisme, nl. de integratie van lokale productie, als alternatief voor een dure netversterking en de aansluitingsaanvraag werd sneller gerealiseerd. Een opname in de kwaliteitsprikkel zou er voor zorgen dat distributienetbeheerders nog weinig geneigd kunnen zijn om dergelijke aansluitingen te realiseren.

Reactie op de zienswijze

De VREG erkent de positieve zaken m.b.t. de aansluitingen met flexibele toegang. Het is voor de VREG moeilijk om via een kwaliteitsprikkel te interfereren in het recht volgens het Technisch

reglement tot ingrijpen van de distributienetbeheerder op een aansluiting op het distributienet (zonder financiële compensatie). Anderzijds kan er op termijn wel binnen een kwaliteitsprikkel rekening gehouden worden met de correctheid waarmee de distributienetbeheerder van de mogelijkheid tot onderbreking gebruik maakt (zienswijze nr. 21).

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.7.3. Zienswijze 23.

Zienswijze	Spanningskwaliteit opnemen in de kwaliteitsprikkel.
Belanghebbenden	Essenscia

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Essenscia stelt dat de VREG over de nodige kennis zou moeten beschikken om de verantwoordelijkheden van eventuele spanningsstoringen op een transparante en objectieve manier te verdelen. Spanningskwaliteit zou volgens de belanghebbende gescoord moeten worden, al is het maar het aantal spanningsdips tellen. Elke dip heeft een potentiële grote impact op de bedrijfsvoering en zou dus niet uitgesloten mogen worden in een kwaliteitsfactor.

Reactie op de zienswijze

De VREG erkent dat dips een grote impact kunnen hebben op bepaalde bedrijfsprocessen.

De mogelijke oorzaken van dips op het distributienet zijn volgens de VREG atmosferische impact (bliksem) en schakelmannoeuvres. Ze hebben beide een eigen specifiek golfpatroon, zodat hun oorzaak mits gepaste registratieapparatuur kan herkend worden. De spanningsdip zelf kan wel relatief eenvoudig worden gemeten. Deze dips zijn binnen het distributienetbeheer normaal moeilijk te vermijden. De blikseminslagen kunnen bij bovengrondse installaties nooit uitgesloten worden en de schakelmannoeuvres horen in principe tot de routine van het netbeheer. Dit neemt echter niet weg dat omtrent de oorzaken van de dips geen onderzoek naar de oorsprong kan gevoerd worden. Men stuit daarbij op enkele moeilijkheden.

De VREG leest in de reactie van Infrac op de vraag in de consultatie (p. 26) of er toch een mogelijkheid zou zijn om de een correcte, volledige, objectieve, meet- en verifieerbare kwaliteitsindicator voor de spanningskwaliteit te definiëren, dat het objectiveren van spanningskwaliteit een te complexe materie is, die niet in een objectieve en volledige parameter kan vastgelegd worden. De netbeheerder verwijst daarbij wel naar de meer algemene spanningskarakteristieken die in verband gebracht worden met distributienetgebruikers:

- De spanningskwaliteit is in elk punt van het net verschillend en varieert in functie van de tijd. Bovendien is ze de resultante van de interactie en kenmerken van meerdere netgebruikers, waardoor de verantwoordelijkheid in de meeste gevallen onmogelijk aan één partij toegewezen kan worden.
- De kwaliteit wordt bepaald door de emissie van storingen van de toestellen van de netgebruikers. Het toelaatbare emissieniveau van de diverse apparaten wordt vastgelegd in internationale normen. Alhoewel de aansluitingscontracten verwijzen naar deze normen, is het voor een netbeheerder praktisch onmogelijk om de conformiteit van alle aangesloten toestellen te controleren.

- Kortsluitingen en inschakelstromen van toestellen van netgebruikers veroorzaken spanningsdips op het net en zijn door een netbeheerder niet te controleren.

In de reactie van Eandis m.b.t. dit punt, leest de VREG dat storingen automatisch opvolgen inefficiënt is op het niveau van de cabines. Meer dan 90% van de storingen bevinden zich ver van de cabine op de laagspanningsfeeder. Om deze te detecteren moet de meting niet bij de start (cabine) maar achteraan gemeten worden. Een individuele meting (per afnemer) zorgt voor de beste succesrate maar is volgens Eandis onnoemelijk duur. Bovendien kan volgens Eandis de oorzaak van schommeling in de spanningskwaliteit niet altijd aan de distributienetbeheerder toegeschreven worden, veelal bevindt de oorzaak van de storing zich in het bovenliggend transmissienet.

In Nederland hebben de netbeheerders bij de regulator een voorstel ingediend dat criteria bevat ten aanzien van spanningsdips voor netten met een spanningsniveau van 35 kV en hoger. Naast deze criteria (normen) bevat het voorstel tevens een verplichting tot onderzoek voor de netbeheerder bij overschrijding van deze normen alsmede een regeling voor de verdeling van de kosten van het onderzoek en eventueel te nemen maatregelen, indien eenduidig kan worden vastgesteld wie de spanningsdips heeft veroorzaakt. Alhoewel dit over spanningsniveaus gaat buiten het elektriciteitsdistributienet, zou de VREG een dergelijke aanpak ook in België ondersteunen.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.7.4. Zienswijze 24.

Zienswijze	Een selectieprocedure hanteren voor de keuze van de kwaliteitsindicatoren.
Belanghebbende	Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

De belanghebbende stelt dat de keuze van een kwaliteitsindicator het resultaat moet zijn van een afweging ten opzichte van een aantal uitgangspunten:

- De relatie tussen voorkeur van de klant en de wil om meer te betalen voor een betere prestatie van de distributienetbeheerder is onderbouwd;
- De meerwaarde ten aanzien van de klant weegt op ten opzichte van de bijkomende administratieve belasting voor distributienetbeheerder én de regulator en de verhoogde complexiteit van het geheel;
- De indicator kan objectief beoordeeld worden;
- Er is een duidelijke kwaliteitsverbetering mogelijk waarop de distributienetbeheerder impact heeft en deze is technisch economisch verantwoord;
- Er is een duidelijk verschil in prestaties tussen distributienetbeheerders.

Reactie op de zienswijze

De belanghebbende somt enkele criteria op waar tegenover een kwaliteitsindicator moet afgewogen worden, zonder concreet aan te geven welke moet bijgevoegd of geschrapt worden t.o.v. de consultatie. Het is voor de VREG onduidelijk welke aanpassingen de belanghebbende concreet wenst en of de zienswijze werkelijk betrekking heeft op het consultatiedocument. De gegeven lijst aan criteria lijkt restrictief en geeft de indruk van een instructie aan de regulator in de uitvoering van zijn opdracht. Nochtans voorzien de Derde Elektriciteits- en Gasrichtlijn erin dat de regulator bij het

verrichten van de reguleringstaken geen directe instructies mag verlangen of ontvangen van regeringen of andere publieke of particuliere entiteiten⁹.

Het doel van de VREG is om een evenwichtige kwaliteitsprikkel in te bouwen in de tariefmethodologie die niet te klein is opdat de distributienetbeheerders er minstens rekening mee zullen houden, maar ook niet te groot is opdat de aandacht voor de kwaliteit van dienstverlening niet overdreven en duur voor de distributienetgebruikers wordt. Dit vraagt een beoordeling door de regulator van de zwaarte van de kwaliteitsprikkel en de te weerhouden relevante kwaliteitsindicatoren.

De belanghebbende vermeldt een aantal aspecten die mogelijk wel voor hem belangrijk zijn maar die dat volgens de VREG niet altijd zijn voor de distributienetgebruikers. Wat betreft het werken met een financiële kwaliteitsprikkel verwijst de VREG naar zienswijze nr. 11. Wat betreft de administratieve belasting en de complexiteit wordt verwezen naar zienswijze nr. 16. Wat betreft de door de belanghebbende veronderstelde mogelijke objectiviteit verwijst de VREG naar o.a. zienswijzen nr. 3, 41 en 42. Wat betreft de ruimte voor kwaliteitsverbetering oordeelt de VREG dat dit onmogelijk in te schatten is, aangezien nieuwe technologische evoluties niet kunnen voorspeld worden, en dat dit opzet ook verschilt van wat de VREG wenst te doen met het geven van een kwaliteitsprikkel. De kwaliteitsprikkel moet een stimulans zijn voor de ondernemingen om binnen de inkomstenregulering ook voldoende aandacht te hebben voor de kwaliteit van hun dienstverlening. Er hoeft ook geen duidelijk verschil in kwaliteitsprestaties tussen de distributienetbeheerders te zijn voor een bepaalde kwaliteitsindicator. Indien een kwaliteitsindicator voldoende belangrijk is en kan opgenomen worden in een kwaliteitsprikkel, zou hij moeten overwogen worden, ongeacht de prestaties van de ondernemingen op dat kwaliteitsonderdeel vandaag. Het kan hierbij dus perfect mogelijk zijn dat de distributienetbeheerders op vandaag al op een kwalitatief hoog niveau presteren voor een bepaalde indicator. Door de introductie van een kwaliteitsprikkel wenst de VREG er dan net voor te zorgen dat de distributienetbeheerder blijvende aandacht blijft besteden aan dit aspect zodat niet tot nefaste besparingen wordt beslist i.h.k.v. een streven naar winstmaximalisatie.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.7.5. Zienswijze 25.

Zienswijze	Er zijn nog andere uitzonderlijke stroomonderbrekingen.
Belanghebbende	Infracx

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Infracx stelt dat wat betreft pt. 3 in par. 5.1.1 van het consultatiedocument, er nog gevallen zijn waarop de distributienetbeheerder geen impact heeft of waarvan de omvang niet op voorhand voorzienbaar of in te schatten was, zodat ook die stroomonderbrekingen buiten de beoordeling van zijn kwaliteitsprestaties gehouden moeten worden. In het algemeen kan volgens Infracx hieraan tegemoet gekomen worden door voor de omschrijving van de uitzonderlijke onderbreking te verwijzen naar de beschrijving van overmacht in het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit (artikel I.5.2.1). Als alternatief kan de tweede geformuleerde categorie in het consultatiedocument (terroristische aanslag) uitgebreid worden tot andere moedwillige manipulaties of vernielingen van netinfrastructuur (bv. een bewuste sabotage door een medewerker of contractor).

⁹ Art. 35(4), b), ii) resp. art. 39(4), b), ii) van de Derde Elektriciteits- en Gasrichtlijn.

Infrac stelt ook voor om een vijfde categorie van uitzonderlijke onderbreking op te nemen: ieder incident dat uitzonderlijke maatregelen vergt met het oog op de herstelling van de oorspronkelijke toestand of het vermijden van uitbreiding van de schadelijke gevolgen ervan in zoverre de oorzaak ervan op grond van een normaal, redelijk preventief beleid niet voorkomen had kunnen worden. Bij de meer gebruikelijke onderbrekingen met een beperkter aantal getroffen afnemers is er soms een lange herstelduur met zeer zware kosten waardoor zij volgens de belanghebbende ook als uitzonderlijk moeten bestempeld worden om te vermijden dat zij de cijfers in een bepaald jaar negatief beïnvloeden.

Tot slot stelt de belanghebbende voor om de verwijzing naar afschakelingen zoals opgenomen in het Ministerieel Besluit 2005, te herformuleren teneinde iedere mogelijke onduidelijkheid te vermijden door uitdrukkelijk de beide in het Ministerieel Besluit voorziene procedures te vermelden: de toepassing van de procedure ter bescherming van het elektrisch systeem tegen plotse fenomenen die de integriteit van het elektrisch systeem plotseling ondermijnen of van de procedure ter bescherming van het elektrisch systeem bij een aangekondigde schaarste aan elektriciteit voor een aanzienlijke, min of meer voorspelbare tijdsduur zoals opgenomen in het Ministerieel Besluit.

Reactie op de zienswijze

De zienswijze lijkt neer te komen op een afzwakking van de door de VREG overwogen kwaliteitsprikkel en de VREG wenst dit voorstel dan ook met de nodige voorzichtigheid behandelen.

Een distributienetbeheerder is decretaal verplicht tot het beheer en de ontwikkeling van een betrouwbaar net. Om die betrouwbaarheid te garanderen, kan van hem verwacht worden dat hij de plaatsen waar zijn net een mogelijk risico loopt op een belangrijke storing, identificeert en beschermt. Zoals de VREG in zijn consultatienota aangaf, moeten de uitzonderlijke onderbrekingen werkelijk ook uitzonderlijk zijn, waarbij het oneconomisch zou zijn voor een distributienetbeheerder om er mee rekening te houden in zijn operationele bedrijfsvoering. Voor transparantiedoelinden en niet-discriminatie moeten deze aanvaarde situaties expliciet vermeld worden.

De VREG kan niet instemmen met het voorstel om de onderbrekingen die een netbeheerder zelf heeft veroorzaakt, al dan niet kwaadwillig, buiten de kwaliteitsprikkel te houden. Het is niet logisch en het zou a.h.w. een vrijgeleide geven aan een distributienetbeheerder voor slecht netbeheer. In deze context van de kwaliteitsprikkel is het niet relevant en ook niet praktisch realiseerbaar om te onderzoeken hoe intentioneel de actie van de distributienetbeheerder was, die aan de basis lag van de stroomonderbreking. De eindverantwoordelijkheid ligt bij de netbeheerder, ook bij de selectie, aansturing en de evaluatie van zijn medewerkers en aannemers waarmee een contract werd afgesloten.

Volgens de VREG is het ook niet aangewezen om stroomonderbrekingen t.g.v. incidenten op het distributienet die uitzonderlijke maatregelen vergen, uit de beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening door die distributienetbeheerder aan zijn distributienetgebruikers te houden. Bepaalde distributienetgebruikers worden wel degelijk geconfronteerd met de last en het ongemak van die onderbreking. Wanneer een onderbreking 'uitzonderlijk' zou zijn of worden, vereist een concrete definitie, teneinde discriminatie uit te sluiten. Dit creëert dan een nieuw probleem, nl. het zou dan aangeven vanaf wanneer een bepaalde onderbreking voor de regulator niet meetelt voor de kwaliteitsprikkel (bv. indien langer dan vier uur). Dat zou op zijn beurt kunnen aanzetten tot 'gaming', tot misbruik bij de distributienetbeheerder. Het is daarom geen goede werkwijze. De VREG ontkent niet dat er af en toe uitzonderlijke stroomonderbrekingen kunnen optreden, maar elke distributienetbeheerder kan ermee geconfronteerd worden. De VREG stelde in zijn consultatie ook een registratieperiode van 2 jaar voor m.b.t. de stroomonderbrekingen, specifiek om de invloed van de eerder uitzonderlijke gebeurtenissen te kunnen opvangen. Hieromtrent verwijst de VREG naar zijn reactie op zienswijze nr. 31.

De definitie van overmacht in het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit kan volgens de VREG problemen geven wat betreft de interpretatie van de oorzaak van bepaalde onderbrekingen. In artikel I.5.2.1 pt. 3 spreekt men aldus van onvoorziene onderbrekingen op voorwaarde dat alle preventieve maatregelen genomen zijn die technisch en economisch haalbaar zijn. Het vraagt een oordeel over wat technisch en economisch haalbaar is. Die bepaling is in het kader van de kwaliteitsprikkel te vaag voor een transparante, efficiënte en niet-discriminatoire werkwijze. Het zou leiden tot (juridische) discussies tussen de regulator en de bevoor- en benadeelde distributienetbeheerders over in hoeverre alle preventieve maatregelen genomen werden die technisch en economisch haalbaar zijn.

In pt. 5 van hetzelfde artikel is sprake van "brand, explosie, sabotage, daden van vandalisme, schade veroorzaakt door criminele daden, en bedreigingen van dezelfde aard." Er ontbreekt een context voor wat betreft de termen "brand" en "explosie". Explosies op terreinen waar de netbeheerder zelf verantwoordelijk voor is, moeten binnen de kwaliteitsbeoordeling vallen. De VREG is wel akkoord om nucleaire en chemische explosies te aanvaarden voor zover ze zijn ontstaan op een site niet in beheer van de distributienetbeheerder. De VREG veronderstelt immers dat de distributienetbeheerder bepaalde normen moet naleven wat betreft brandveiligheid en –bestendigheid van de infrastructuur. Zoals hierboven vermeld, wenst de VREG de stroomonderbrekingen ten gevolge van al of niet opzettelijke foutieve manipulaties door eigen werknemers of aannemers niet uit te sluiten van de kwaliteitsbeoordeling.

Wat betreft vandalisme en andere criminaliteit, is de VREG van oordeel dat de distributienetbeheerder zijn netinfrastructuur voldoende hiertegen zou moeten beschermen. Dit anticiperen past immers binnen zijn opdracht tot het beheer en de ontwikkeling van een betrouwbaar net. De VREG is wel bereid om de uitzonderlijke onderbrekingen t.g.v. zware criminaliteit te aanvaarden, omdat deze naar interpretatie gelijk kunnen gesteld worden met de al door de VREG aanvaarde terroristische aanlagen.

De VREG is akkoord met de zienswijze wat betreft de expliciete verwoording van de afschakelingen volgens het Ministerieel Besluit.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie aan de zienswijze moet aangepast worden:

De punten 1), 2), 3) en 4) onder par. 5.1.1. pt. 3 worden aangepast.

Oorspronkelijke tekst in het consultatiedocument:

- 1) een natuurramp zoals een uitgestrekte overstroming, een sterke aardbeving, een grote aardverschuiving, een vloedgolf, een windhoos, een grote inslag van een voorwerp uit de ruimte;
- 2) een terroristische aanslag op belangrijke netinfrastructuur;
- 3) een oorlog;
- 4) een afschakeling i.h.k.v. het Ministerieel besluit tot vaststelling van het afschakelplan van het transmissienet van elektriciteit¹⁰.

Dit wordt gewijzigd naar:

- 1) natuurrampen, waaronder in dit kader begrepen moet worden zware aardbevingen, overstromingen, stormen, cyclonen of andere uitzonderlijke klimatologische omstandigheden of de inslag van een voorwerp uit de ruimte;

¹⁰ [Ministerieel besluit](#) van 3 juni 2015 tot vaststelling van het afschakelplan van het transmissienet van elektriciteit.

- 2) een brand, nucleaire of chemische explosie ontstaan op een site niet in het beheer van de distributienetbeheerder of zijn werkmaatschappij;
- 3) een terroristische aanslag of gelijkwaardige, uitzonderlijk zware criminaliteit met opzettelijke beschadiging van een zeer belangrijke netinfrastructuur;
- 4) een oorlog;
- 5) de toepassing van de procedure ter bescherming van het elektrisch systeem tegen plotse fenomenen die de integriteit van het elektrisch systeem plotseling ondermijnen of van de procedure ter bescherming van het elektrisch systeem bij een aangekondigde schaarste aan elektriciteit voor een aanzienlijke, min of meer voorspelbare tijdsduur zoals opgenomen in het Ministerieel Besluit tot vaststelling van het afschakelplan van het transmissienet van elektriciteit¹¹.

3.7.6. Zienswijze 26.

Zienswijze	Natuurfenomenen concreet afbakenen.
Belanghebbende	Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Eandis suggereert een duidelijke afbakening voor de weerfenomenen. De belanghebbende verwijst naar criteria zoals omschreven in de ministeriële omzendbrief van 20 september 2006 tot vaststelling van de erkenningscriteria van een algemene ramp.

Reactie op de zienswijze

De VREG stelde in het geconsulteerd voorstel van kwaliteitsprikkel voor (p. 22) dat de distributienetbeheerder bepaalde uitzonderlijke weerfenomenen kan aantonen door middel van een attest van een onafhankelijke partij. Het is mogelijk dat dit de overheid is die daarbij de in de zienswijze vermelde omzendbrief hanteert in de beoordeling van het natuurfenomeen. Anderzijds stelt de VREG vast dat de omzendbrief kadert in de erkenning van rampen met een schade van minimaal 50 miljoen euro. Het is dus ook mogelijk dat distributienetinfrastructuur lokaal wordt getroffen zonder erkenning tot algemene ramp. Bovendien kan het opnemen van de bepalingen van de omzendbrief in een tariefmethodologie een onzekerheid creëren aangezien een omzendbrief relatief vlot buiten de VREG zou kunnen worden aangepast, wat nadelig is voor de regulatoire stabiliteit en transparantie.

De VREG wenst ook geen verkeerd signaal te geven aan de distributienetbeheerders m.b.t. de natuurfenomenen. De VREG laat immers toe dat ook weerstations een uitzonderlijk, al dan niet lokaal, weerfenomeen kunnen erkennen. In de eerder vernoemde omzendbrief wordt voor overstromingen een terugkeerfrequentie van minstens één keer per 20 jaar gehanteerd. Door het Koninklijk Meteorologisch Instituut van België wordt een klimatologische waarde beschouwd als uitzonderlijk vanaf een terugkeerfrequentie van gemiddeld één keer om de 30 jaar. Er is in de beoordeling van uitzonderlijkheid van weerfenomenen blijkbaar een zekere ruimte voor interpretatie. Echter, in de context van het distributienetbeheer is de betrouwbaarheid van het net primordiaal. Het expliciet opnemen van toegelaten terugkeerfrequenties voor schade door natuurfenomenen in een tariefmethodologie kan foutief geïnterpreteerd worden. De netinfrastructuur heeft ook vaak een langere levensduur dan de vermelde terugkeerperiodes.

De VREG zal er op toezien dat de distributienetbeheerders niet te regelmatig uitzonderlijke weerfenomenen zouden beginnen te rapporteren in het kader van de kwaliteitsprikkel. De

¹¹ [Ministerieel besluit](#) van 3 juni 2015 tot vaststelling van het afschakelplan van het transmissienet van elektriciteit.

uitzonderlijke gebeurtenissen moeten immers uitzonderlijk zijn. De VREG wenst nu de eerste attesten af te wachten om nadien, indien nodig, nog bijkomende voorwaarden en administratieve bepalingen in de tariefmethodologie omtrent weerfenomenen op te nemen.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.7.7. Zienswijze 27.

Zienswijze	Stroomonderbreking bij geen KLIP-planaanvraag niet meetellen.
Belanghebbende	Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Volgens Eandis is het niet redelijk om een stroomonderbreking mee te tellen als deze het gevolg is van grondwerken waarvoor de decretaal verplichte KLIP¹²-planaanvraag niet werd ingediend.

Reactie op de zienswijze

De VREG begrijpt dat de belanghebbende geconfronteerd kan worden met stroomonderbrekingen ten gevolge van acties van derden die niet volgens bepaalde regels hebben gehandeld. Toch mag men daaruit niet onmiddellijk concluderen dat deze onderbrekingen in het kader van een kwaliteitsprikkel niet moeten beschouwd worden.

Zoals de belanghebbende in zijn reactie aan de VREG aangaf, is het indienen van een KLIP-planaanvraag bij grondwerken in Vlaanderen verplicht sinds 1 september 2009. De VREG stelt ook vast dat in het betreffende decreet¹³ is voorzien dat een persoon die wel een KLIP-planaanvraag moet indienen maar niet indient, wordt gestraft met een geldboete van 50 tot 100.000 euro. De VREG concludeert dat de distributienetbeheerder in een sterke positie staat wanneer hij de door de fout veroorzaakte materiële en financiële schade van de betrokkene wil recupereren.

Een werkwijze volgens deze zienswijze zou een bijkomende en verdragende administratieve belasting creëren om deze stroomonderbrekingen anders te behandelen, waarbij in deze gevallen na onderzoek en bewijslast moet aangetoond worden dat er geen KLIP-aanvraag werd ingediend. De belanghebbende klaagt in zienswijze nr. 16 al over de administratieve belasting van de kwaliteitsprikkel. Het is echter niet aan de VREG om in de dossiers een rechterlijke uitspraak te doen. Het is ook niet praktisch om retroactief correcties op een gehanteerde q-factor in de tariefmethodologie aan te brengen, met repercussies op de distributienettarieven, zodra een betrokken grondwerker wordt veroordeeld.

Meer belangrijk echter is dat de VREG een gevaar ziet dat, indien de zienswijze wordt gevolgd, ze ook moet doorgetrokken worden naar andere, eveneens ontoelaatbare handelingen door derden. Men kan het beeld oproepen van een verkeersongeval waarbij een netinfrastructuur werd geraakt met een stroomonderbreking tot gevolg. Het ongeval kan zijn oorzaak vinden in het feit dat een bestuurder de verkeersregels niet heeft gerespecteerd. De zienswijze lijkt dan te vragen dat de distributienetbeheerder wordt verontschuldigd voor elke onvoorziene gebeurtenis waar iemand

¹² Kabel- en Leiding Informatieportaal (KLIP).

¹³ Decreet houdende de ontsluiting en de uitwisseling van informatie over ondergrondse kabels en leidingen van 14/03/2008.

bepaalde regels niet heeft gerespecteerd. De VREG is eerder van oordeel dat de distributienetbeheerder zich welbewust moet zijn van de mogelijke risico's op beschadiging die zijn netinfrastructuur loopt. Hij is decretaal verplicht tot het ontwikkelen van een betrouwbaar net. Het vereist een zekere mate van vooruitziendheid en inschatting van en bescherming tegen risico's. De kwaliteitsprikkel kan de distributienetbeheerder aansturen om zijn net technisch-economisch nog beter of verstandiger uit te bouwen om mogelijke ongelukken met stroomonderbrekingen te vermijden. Hij kan ook, indirect, in contact treden met de grondwerkers om hen te sensibiliseren en de KLIP-verplichting in herinnering te brengen. De VREG meent trouwens dat distributienetbeheerders hier al werk van maken.

De VREG veronderstelt bovendien dat een door de onverwachte stroomonderbreking getroffen distributienetgebruiker weinig opschiet met het kennen van de oorzaak van de onderbreking. Het is niet dat die informatie zijn ongemak (het gebrek aan stroom) wegneemt. Het zou volgens de VREG onevenwichtig zijn (naar distributienetgebruikers toe) om in de kwaliteitsprikkel deze specifieke stroomonderbrekingen te negeren. Aangezien alle distributienetbeheerders hierdoor kunnen getroffen worden, wordt ook niemand specifiek bevoor- of benadeeld.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.7.8. Zienswijze 28.

Zienswijze	Veiligheid van het personeel mag niet in het gedrang komen.
Belanghebbende	Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Volgens Eandis zou het in rekening brengen van stroomonderbrekingen kunnen leiden tot een druk op het personeel om deze onderbrekingen zo snel mogelijk op te heffen met gevaar voor de eigen veiligheid.

Reactie op de zienswijze

De VREG ontving deze reactie van Eandis buiten de consultatieperiode (op 24 juli 2015) en dit naar aanleiding van een vraag van de VREG aan Eandis m.b.t. wederinschakelingen. De VREG wenst toch hierop kort te reageren.

De VREG erkent dat uiteraard de veiligheid van het personeel voorrang moet krijgen op andere zaken zoals de registratie van de stroomonderbrekingen maar dat dit ook een interne aangelegenheid is voor en verantwoordelijkheid van de gereguleerde onderneming. Men dient zich steeds te houden aan de voorgeschreven interne en externe wetgeving, regels en procedures. De kwaliteitsprikkel kan geen reden zijn om bestaande regels en afspraken, ook m.b.t. de persoonlijke veiligheid, te negeren. Het is aan het management van de distributienetbeheerder om dit te benadrukken bij de eigen medewerkers.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.7.9. Zienswijze 29.

Zienswijze	De onbeschikbaarheid als enige kwaliteitsindicator voor stroomonderbrekingen.
Belanghebbende	Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Eandis pleit voor het gebruik van de indicator onbeschikbaarheid (customer minutes lost of CML). Het is het product van de onderbrekingsduur en de onderbrekingsfrequentie. Volgens Eandis is deze parameter bekender en tastbaarder bij het publiek en vereist het geen beoordeling van de onderbrekingsduur en –frequentie, waarover er volgens onderzoek onzekerheid is. De belanghebbende wijst ook op het risico van oneigenlijk gebruik en het geval van een intermitterende herinschakeling op een transformatorenstation of een schakelpost (wederinschakelingen). Het aantal onderbrekingen zal dan gelijk zijn aan het aantal herinschakelingen terwijl er voor de klant slechts 1 onderbreking gepercipieerd werd. Op de globale onbeschikbaarheid heeft dit fenomeen volgens Eandis geen impact.

Reactie op de zienswijze

De VREG erkent dat de onbeschikbaarheid misschien internationaal bekender is onder de netwerkbeheerders om zich met elkaar te kunnen vergelijken maar dat is op zich geen reden om het te kiezen in de context van de kwaliteitsprikkel binnen een tariefregulering.

De belanghebbende verwijst in zijn zienswijze naar de opmerking in de consultatietekst (voetnoot nr. 4) dat in hoeverre de waarderingsfuncties uit studies in Nederland ook de werkelijke voorkeuren van afnemers weerspiegelen, onmogelijk met zekerheid is vast te stellen. Het is dan ook niet zeker welk gewicht aan de onderbrekingsduur en –frequentie (in de consultatietekst 45% resp. 55%) moet toegekend worden. Dit is echter een algemene opmerking die voor alle kwaliteitsindicatoren geldt. Waarderingsfuncties voor kwaliteit zullen altijd een onzekerheid met zich meebrengen. Het zijn immers pogingen tot wiskundige vertalingen van de soms zeer uiteenlopende subjectieve oordelen van distributienetgebruikers over bepaalde gebeurtenissen of ervaringen. Die onzekerheid is inherent aan de opmaak van een waarderingsfunctie.

De VREG meent dat hij een verschil in weging tussen onderbrekingsduur en –frequentie mag voorstellen in de kwaliteitsprikkel, net omdat uit de studie in Nederland blijkt dat mensen onderbrekingsduur en –frequentie anders ervaren.

Wat betreft mogelijk oneigenlijk gebruik ziet de VREG juist minder mogelijkheid door het gebruik van de twee afzonderlijke parameters dan van hun product (de onbeschikbaarheid). De twee parameters (frequentie en duur) bieden afzonderlijk meer informatie dan één parameter en laten aldus een correctere waardering toe. Bij hun product, de onbeschikbaarheid, gaat informatie verloren.

De belanghebbende merkt de bijzondere situatie op van de wederinschakelingen, waarbij hij voorstelt om al de onderbrekingen bij een intermitterende herinschakeling als één onderbreking mee te tellen omdat de klant dit als slechts één onderbreking ervaart. De VREG heeft, teneinde een beter zicht te krijgen op dit fenomeen, bijkomende informatie opgevraagd bij de belanghebbende. De VREG stelt uit het antwoord vast dat deze gebeurtenissen optreden met een zeer lage frequentie (0,5%), hoofdzakelijk op ondergrondse MS-netten. De distributienetgebruiker ervaart deze kortstondige onderbreking als één onderbreking. Gezien het beperkt voorkomen van dit fenomeen en de administratieve lasten (registratie, correctie, rapportering, audit) niet in verhouding zouden staan tot de inspanningen om deze wederinschakelingen op een bijzondere wijze af te zonderen en te behandelen, worden ze beschouwd als andere stroomonderbrekingen.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.7.10. Zienswijze 30.

Zienswijze	Mediaan i.p.v. gemiddelde van de onderbrekingsduur laagspanning gebruiken.
Belanghebbende	Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Volgens Eandis lijkt de mediaan van de onderbrekingsduur op het laagspanningsnet een meer representatieve waarde dan het gemiddelde vanuit kwaliteitsperspectief. De mediaan vlakt het effect van eenmalige uitschieters af.

Reactie op de zienswijze

De VREG merkt op dat de invloed van de uitschieters bij stroomonderbrekingen in de kwaliteitsbeoordeling voor de kwaliteitsprikkel al wordt gemilderd door het voorstel in de consultatietekst om pas een evaluatie te maken na een registratieperiode over twee volledige kalenderjaren. De VREG verwijst hieromtrent ook naar zijn reactie op zienswijze nr. 31.

Een mediaan is de middelste waarde in een reeks getallen die gerangschikt worden van klein naar groot. Indien alle onderbrekingsduren gedurende een jaar op een rij zouden gezet worden van klein naar groot, is het dus de middelste waarde in de rij. Het aantal onderbrekingen (met onderbrekingsduur) boven en onder de mediaan is gelijk. De waarden van de onderbrekingsduren kunnen, voor eenzelfde mediaanwaarde, totaal verschillend zijn.

Een mediaan is inderdaad minder gevoelig voor uitschieters en kan daarom een distributienetbeheerder meer comfort bieden wat betreft de weergave van zijn stroomonderbrekingen. Een mediaan is echter niet alleen ongevoelig voor uitschieters maar ook voor elke andere waarde in de rij (voor zover hij zijn middelste positie in de geordende rij niet verliest). De mediaan is dus een waarde waarbij veel informatie over de andere waarden verloren gaat. Het gemiddelde daarentegen bevat meer informatie. Twee distributienetbeheerders kunnen eenzelfde mediaan hebben maar met sterk uiteenlopende gemiddelden. De kwaliteitsprestaties van de distributienetbeheerders kunnen dan niet goed meer met elkaar vergeleken worden en zou dan gezien kunnen worden als een vorm van discriminatie. Het gebruik van een mediaan voor stroomonderbrekingen is dus niet aangewezen wegens minder representatief voor de weergave van de kwaliteitsprestatie.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.7.11. Zienswijze 31.

Zienswijze	Registratieperiode van 2 jaar voor stroomonderbrekingen is te kort.
Belanghebbenden	Infrac, Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbenden

Infrac vindt, zonder meer, dat de voorgestelde registratieperiode van 2 jaar voor de stroomonderbrekingen in het kader van de kwaliteitsprikkel, te kort is. Binnen die periode hebben toevallige omstandigheden (uitschieters) een te grote impact op het resultaat.

Eandis stelt dat er een grotere spreiding zit op de resultaten van de stroomonderbrekingen bij de kleinere distributienetbeheerders dan bij de grotere distributienetbeheerders, waarvoor een registratieperiode van 10 jaar zou nodig zijn voor een stabiele vergelijking. Eandis erkent ook dat dergelijke lengte niet redelijk is binnen de regulering.

Reactie op de zienswijze

De VREG erkent dat, hoe langer de registratieperiode, hoe beter de eenmalige uitschieters zullen worden afgevlakt in de registratie. Dit kan uiteraard niet tot gevolg hebben dat de registratieperiode zodanig lang duurt dat de omzetting naar een q-factor vele jaren later volgt. De distributienetbeheerder wordt dan pas laat op de hoogte gebracht van zijn prestaties en de invloed ervan op zijn q-factor. Hij moet ook regelmatig kunnen geconfronteerd worden met het resultaat van zijn kwaliteitsprestaties om de prikkel voelbaar te houden. Een te lange registratietijd zou de sterke van de kwaliteitsprikkel kunnen doen afnemen.

Infrac toont in zijn beknopte zienswijze niet concreet aan dat er werkelijk een noodzaak is tot het vergroten van de registratieperiode van twee jaar.

Wat betreft de opmerking van Eandis over de mogelijke invloed van de grootte van een distributienetbeheerder op de spreiding van de geregistreerde onderbrekingen, is de relevantie onvoldoende bewezen. De VREG stelt vast, uit de in het verleden door de distributienetbeheerders gerapporteerde gegevens over de stroomonderbrekingen in het kader van het rapport van de VREG m.b.t. de kwaliteit van de dienstverlening, dat het niet eenduidig is en er bijvoorbeeld ook verschillen in spreiding zijn tussen grote distributienetbeheerders. Een spreiding in de waarden is een logisch gevolg van variatie in de opgetreden stroomonderbrekingen. Waarom er in een netgebied in één jaar meer of minder, langere of kortere stroomonderbrekingen waren dan in andere jaren, kan verscheidene oorzaken hebben. Uiteindelijk is de spreiding niet relevant voor de ervaring door de distributienetgebruiker en in de voorgestelde kwaliteitsprikkel, wel de concrete hoogte van de duur en van de frequentie van de effectieve stroomonderbrekingen waarmee hij geconfronteerd wordt.

In de kwaliteitsregulering in Nederland en Duitsland maakt men een beoordeling over een registratieperiode van drie jaar. De VREG is bereid om, naar aanleiding van de zienswijzen, de beoordelingsperiode voor de kwaliteitsprikkel eveneens te verlengen van de in de consultatie voorgestelde 2 jaar naar 3 jaar.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie aan de zienswijze moet aangepast worden: de minimale registratieperiode voor de stroomonderbrekingen bedraagt 3 jaar.

3.7.12. Zienswijze 32.

Zienswijze	Een norm voor stroomonderbrekingen instellen met correctie voor spreiding per distributienetbeheerder.
Belanghebbende	Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Eandis stelt voor om gebruik te maken van een globale, op voorhand vastgelegde norm voor stroomonderbrekingen en de distributienetbeheerders ten opzichte van die norm te vergelijken in plaats van ten opzichte van elkaars prestatie. De norm wordt best voor elke distributienetbeheerder individueel gecorrigeerd in functie van zijn spreiding, in het kader van stabiliteit.

Reactie op de zienswijze

De belanghebbende stelt in zijn zienswijze een andere aanpak voor m.b.t. de kwaliteitsprikkel voor de distributienetbeheerders m.b.t. de stroomonderbrekingen. De VREG erkent dat andere voorstellen mogelijk zijn maar wenst er voor te waken dat de kwaliteitsprikkel niet te zwak wordt, opdat de distributienetbeheerders er minstens rekening mee houden, en ook niet te sterk wordt, om te vermijden dat zij aan kwaliteit overdreven (dure) aandacht zouden beginnen te schenken. In het bijzonder doet de belanghebbende een voorstel over hoe hij (als werkmaatschappij voor de distributienetbeheerders) de prikkel wenst te ervaren. De VREG moet bij zijn evaluatie een afweging maken over het evenwichtige karakter van dit voorstel, tussen distributienetbeheerders en distributienetgebruikers.

Eandis geeft in deze zienswijze niet aan waarom er met een norm als prikkel zou moeten gewerkt worden voor stroomonderbrekingen i.p.v. met een meer competitieve vergelijking tussen de distributienetbeheerders onderling. De vraag in de zienswijze om te werken met bepaalde normen voor stroomonderbrekingen gaat terug naar zienswijze nr. 5 met bespreking door de VREG van het voorstel om te werken met kwaliteitsreferentieniveaus. Een nadeel van de methode is dus dat het competitieve element tussen de distributienetbeheerders volledig wordt uitgeschakeld. Het verzwakt de kwaliteitsprikkel en biedt een groter comfort aan de netwerkbeheerder. De VREG zou deze verzwakking van de prikkel minstens moeten compenseren.

Het element van de spreiding van de registratiegegevens is volgens de VREG minder relevant. De jaarlijkse spreiding op de resultaten van stroomonderbrekingen is onvoorspelbaar en op termijn wordt geen enkele distributienetbeheerder hierdoor specifiek bevoor- of benadeeld omdat er alleen met de waarden (en niet de spreiding erop) wordt rekening gehouden. Zoals in zienswijze nr. 31 aangegeven, wordt bovendien met een ruimere observatieperiode gewerkt om uitschieters te kunnen opvangen.

De VREG erkent dat het maatschappelijk interessanter kan zijn om een distributienetbeheerder niet te laten streven naar de utopie van een elektriciteitsdistributienet zonder stroomonderbrekingen, omdat, om dit niveau te bereiken, onredelijke investeringen nodig zouden kunnen zijn. De kostprijs van de investeringen voor de verbeterde kwaliteit, te verrekenen in de distributienettarieven, weegt voor de distributienetgebruiker op een bepaald moment niet meer op tegen de winst aan extra comfort dat hij daardoor ervaart. In de consultatietekst wordt de gemiddelde kwaliteitsprestatie van de distributienetbeheerders eigenlijk als een soort norm gehanteerd, ten opzichte waarvan een distributienetbeheerder wordt beoordeeld. De VREG wenst minstens dergelijke prikkel te behouden, zonder zelf een arbitraire norm te moeten vaststellen. Dit biedt de distributienetbeheerders trouwens toch een zeker comfort omdat de registratieperiode meerdere jaren omvat en zij gedurende die

periode zich ook goed een beeld kunnen vormen van hun eigen prestatie in vergelijking met de anderen. Tegelijk bepalen zij zelf, maar elk voor zich, tot hoe ver zij gaan in hun kwaliteitsprestaties.

In de kwaliteitsprikkel voor de elektriciteitsdistributienetbeheerders is er terecht een grote aandacht voor de stroomonderbrekingen. De VREG wenst te vermijden dat de prikkel te sterk is, om te vermijden dat de netbeheerders overdreven (dure) aandacht zouden beginnen te schenken aan het reduceren van stroomonderbrekingen, met hoge distributienettarieven wegens de dure netinvesteringen tot gevolg. De VREG oordeelt dat het aangewezen is om de prikkel uit de consultatietekst aan te passen voor de distributienetbeheerders die beter presteren dan gemiddeld. Alle distributienetbeheerders die meer dan gemiddeld presteren, zullen hun punten delen en elk een gelijk aantal punten toebedeeld krijgen. De VREG concludeert hier hetzelfde als bij zienswijze nr. 5.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie aan de zienswijze moet aangepast worden. Er wordt verwezen naar de conclusie onder zienswijze nr. 5.

3.7.13. Zienswijze 33.

Zienswijze	Afschakeling van omvormers niet in de kwaliteitsbeoordeling.
Belanghebbenden	Infrac, Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbenden

Eandis verduidelijkt dat de afschakeling van de omvormers niet louter aan een beperking van het distributienet is toe te schrijven. De afschakeling is steeds afhankelijk van meerdere omgevingsfactoren zoals temperatuur, belasting, leeftijd enz. alsook interacties van andere netgebruikers en de binneninstallatie van de klanten. Als de binneninstallatie van een klant overgedimensioneerd is, gaat ze sneller afschakelen. Dit leidt ertoe dat een objectieve beoordeling ten aanzien van de distributienetbeheerder niet mogelijk is.

Infrac stelt dat de afschakeling van omvormers niet afzonderlijk mag verwerkt worden in de beoordeling van de kwaliteitsprestaties door een distributienetbeheerder omdat ze meestal te wijten is aan de interne installatie.

Reactie op de zienswijze

De VREG neemt kennis van het standpunt van de distributienetbeheerders. Hij ziet geen mogelijkheid om het optreden van afschakelende omvormers op een voldoende transparante, objectieve en niet-discriminatoire wijze mee te kunnen nemen in de beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening door de distributienetbeheerder.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.7.14. Zienswijze 34.

Zienswijze	Alleen gegronde klachten in rekening brengen.
Belanghebbende	Infracx

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Infracx stelt dat alleen objectieve en volledig gegronde klachten met een inbreuk op regelgeving in rekening mogen worden gebracht voor de kwaliteitsprikkel. Het in rekening brengen van volgens de belanghebbende subjectieve en gedeeltelijke gegronde klachten zal in de praktijk vaak aanleiding geven tot discussies en heeft volgens Infracx geen toegevoegde waarde in de vergelijking van de kwaliteit van dienstverlening tussen de distributienetbeheerders.

Reactie op de zienswijze

De Ombudsdienst voor Energie hanteert gedeeltelijk gegronde klachten en ze verduidelijkt haar werkwijze m.b.t. deze klachten in haar activiteitenverslag van 2014¹⁴ aldus:

"Beschouwde hij (Ombudsdienst voor Energie n.v.d.r.) een klacht als gedeeltelijk gegrond of ongegrond, dan betekent dat niet dat er geen terecht probleem aan de basis van de klacht lag. Maar wel dat er voor die klacht geen onregelmatigheden werden vastgesteld op het vlak van de bestaande federale en gewestelijke wetgeving of reglementering. Voor een aantal verrichtingen van energiebedrijven is er echter (nog) geen reglementering. Die handelingen behoren eerder tot de commerciële strategie van een energiebedrijf. [...]"

Het is dus niet omdat de Ombudsdienst de klacht als ongegrond beschouwt, dat de aanklager de klacht onterecht heeft geuit. Een goede omschrijving van een klacht is 'de uitdrukking van ontevredenheid door een consument'. Ook andere diensten voor alternatieve geschillenregeling gaan uit van deze omschrijving. Het gaat dan om klachten waarbij de consument zijn impliciete of expliciete verwachting uitdrukt voor een antwoord of een oplossing. Bij een expliciete verwachting geeft de consument aan dat hij bepaalde acties wenst om zijn probleem aan te pakken. Hij is niet altijd in staat om die acties te identificeren en vast te stellen. Bij een impliciete verwachting rekent de consument erop dat de Ombudsdienst erkent dat de dienstverlener actie moet ondernemen om het probleem op te lossen."

Het voorstel in de zienswijze om de gedeeltelijk gegronde klachten niet te beschouwen zou erop neerkomen dat de distributienetbeheerder niet geprikkeld wordt om met alle ontevredenheid van distributienetgebruikers rekening te houden. Hij kan per klacht nagaan of regelgeving is overtreden en zo niet, kan hij de klager a.h.w. (blijven) afwimpelen, ongestraft buiten de kwaliteitsprikkel. Dit heeft nadelige gevolgen voor de kwaliteit van dienstverlening. De regelgeving op zich geeft niet integraal aan wat een goede dienstverlening op het niveau van de distributienetgebruiker is. Vele aspecten m.b.t. die dienstverlening bepaalt de onderneming ook zelf. Bovendien is er het monopolistisch karakter van de distributienetbeheerder, waardoor een klant hem uit onvrede niet kan verlaten. De belanghebbende vraagt in de zienswijze m.a.w. een ernstige verzwakking van de prikkel voor kwaliteit van dienstverlening in het nadeel van de distributienetgebruikers. De VREG meent dat de prikkel dan te zwak is op dit vlak van commerciële dienstverlening, wat de VREG net wenst te vermijden.

De VREG heeft in zijn consultatietekst (p. 29) aangegeven waarom hij met de gedeeltelijk gegronde klachten zoals geregistreerd door de Ombudsdienst voor Energie, wenst rekening te houden. Het gaat

¹⁴ [Activiteitenverslag Ombudsdienst voor Energie 2014](#) p. 38.

o.a. over de monopoliepositie van de distributienetbeheerder, die hem een sterke onderhandelingspositie geeft t.o.v. de klant. Commerciële ondernemingen die optreden binnen een concurrentiële omgeving zullen sneller tegemoet komen aan klanten met problemen over de dienstverlening. Een klant met een probleem heeft weinig boodschap aan het niet overtreden zijn van een regelgeving. Dergelijke reactie creëert bij hem extra frustratie en ontevredenheid.

De VREG kan zich ook niet vinden in de zienswijze van de belanghebbende als zouden de gedeeltelijke gegronde klachten subjectief zijn. Wanneer een distributienetgebruiker klaagt over een probleem, dan is hij ontevreden en dan is dat zo. Er is geen beoordeling nodig om na te gaan of de klager wel ontevreden mag zijn. Hij is de toetssteen die de distributienetbeheerder confronteert met een mindere kwaliteit in zijn dienstverlening. De Ombudsdienst voor Energie onderzoekt in alle onafhankelijkheid¹⁵ de feiten die aan de basis liggen van het probleem waarover de klacht gaat. Ze werkt objectief en onpartijdig¹⁶ en maakt geen subjectieve beoordeling.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.7.15. Zienswijze 35.

Zienswijze	Bezorgdheid over de beoordeling van de klachten.
Belanghebbende	Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Eandis is bezorgd over de objectieve beoordeling door de Federale Ombudsdienst en de VREG. De belanghebbende stelt dat de Federale Ombudsdienst zich veelal beroept op de wetgeving m.b.t. productaansprakelijkheid en consumentenwetgeving, die verschilt van de specifieke procedures en regels m.b.t. bv. de uitlezing en vaststelling van meetgegevens. Eandis vraagt duidelijke afspraken en criteria rond gedeeltelijke gegronde klachten en klachten die geuit werden naar een energieleverancier maar ook een parallelle vraag/klacht inhouden naar de oorsprong en aanlevering van meetgegevens aan de netbeheerder/metering. Deze laatste moeten volgens Eandis uit de aantallen geweerd worden vermits ze louter van informatieve aard zijn en in hoofdzaak gericht zijn aan de energieleverancier.

Reactie op de zienswijze

Wat betreft de opname van meetgegevens en de wijze van rechtzetting van meetgegevens, worden de bepalingen beschreven in de Technische Reglementen en aanvullend in de mededeling hieromtrent van de VREG (MEDE-2012-5). Als een distributienetgebruiker ontevreden is met het resultaat van de correcte toepassing van die regelgeving, wordt zijn klacht niet als (gedeeltelijk) gegronde erkend. De VREG erkent dat een late rechtzetting, omdat een distributienetbeheerder bijvoorbeeld voor enkele jaren geen toegang had tot de meetinrichting bij de distributienetgebruiker, voor die netgebruiker tot ontevredenheid kan leiden (bij hoger verbruik dan schatting). Zijn klacht zal dus echter pas als gegronde kunnen worden beschouwd indien de distributienetbeheerder heeft afgeweken van de bepalingen in het Technisch Reglement. Als de rechtzetting(stermijn) niet of slechts gedeeltelijk volgens het Technisch Reglement is verlopen, wordt de klacht tegen de distributienetbeheerder respectievelijk wel als gegronde of gedeeltelijk gegronde beschouwd.

¹⁵ Art. 6 van het huishoudelijk reglement van de Ombudsdienst.

¹⁶ Art. 6 §1 van het huishoudelijk reglement van de Ombudsdienst.

De VREG erkent dat de Federale Ombudsdienst zich kan beroepen op de wetgeving m.b.t. productaansprakelijkheid en consumentenwetgeving maar voor opnames, schattingen en rechtzettingen van metergegevens beroept de Ombudsdienst zich ook op het Technisch Reglement. Voor andere geschillen van residentiële en professionele eindafnemers (schadevergoedingen in geval van voltageproblemen en stroompannes, verjaringstermijnen, informatieverplichtingen, toepassing sociaal tarief, enz.) gebeurt het inderdaad dat de Ombudsdienst zich ook op andere Europese of federale wetgeving baseert zoals marktpraktijken, consumentenbescherming, productaansprakelijkheid, sociale zekerheid of burgerlijk wetboek. De VREG kan de belanghebbende niet volgen wanneer hij stelt dat dit louter een andere interpretatie zou zijn dan de specifieke procedures en regels die volgens de belanghebbende van toepassing waren. Een distributienetbeheerder moet niet alleen specifieke (Vlaamse) regelgeving maar ook andere (Europese of federale) algemene of specifieke wetgeving of reglementering respecteren indien hij daaraan is onderworpen of wanneer het voorwerp van de klacht daartoe aanleiding geeft. Men kan niet kiezen aan welke regels men wel en niet wil onderworpen worden.

Informatieve vragen aan een distributienetbeheerder over de meetgegevens in het kader van een klacht van een distributienetgebruiker tegen een energieleverancier worden uiteraard niet als klacht tegen de distributienetbeheerder beoordeeld.

Wat betreft de wijze van registratie: Het is wanneer de klager zich met zijn klacht richt tegen de distributienetbeheerder en de distributienetbeheerder een bepaalde regel niet zou hebben nageleefd (cfr. supra), dat met die klacht wordt rekening gehouden in de kwaliteitsprikkel. In geval een klager zijn klacht heeft gericht tegen zijn energieleverancier, blijft de leverancier aangeduid als energiebedrijf waartegen de klacht gericht was, ook al is het de distributienetbeheerder die aan de oorsprong ligt van de klacht. Wanneer die klager echter in het kader van zijn klachtbehandeling niet tevreden is met het standpunt van de distributienetbeheerder, wordt ook de distributienetbeheerder gevat als betrokken partij in een ontvankelijke klacht, en als dusdanig geregistreerd. Een distributienetbeheerder kan dus a.h.w. occasioneel ontsnappen aan een registratie voor bepaalde fouten (als de klager zich richt tegen de leverancier en de distributienetbeheerder naar tevredenheid van de klager het probleem oplost) maar deze werkwijze is niet-discriminatoir en daarom aanvaardbaar.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.7.16. Zienswijze 36.

Zienswijze	Alleen de klachten bij de Ombudsdienst voor Energie in rekening brengen.
Belanghebbende	Infracx

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Infracx is voorstander van een klachtenbehandeling en -registratie op één plaats. De federale Ombudsdienst voor Energie is volgens Infracx het meest geschikt. Dit is duidelijker voor de klanten. Om dezelfde reden moeten ook de interne ombudsdiensten van de distributienetbeheerders vermeden worden.

Reactie op de zienswijze

De VREG erkent dat de Federale Ombudsdienst Energie als enige aanspreekpunt voor de distributienetgebruiker duidelijk zou zijn maar hij kan de mensen niet verhinderen dat zij met hun klacht ook naar hem stappen.

De VREG wijst sinds begin 2015 de bezoekers op zijn vernieuwde website door naar de Federale Ombudsdienst voor Energie voor het melden van een klacht. Dit kan echter een distributienetgebruiker niet verhinderen om met de VREG contact op te nemen en bij hem een klacht in te dienen. Deze klachten worden dan intern bij de VREG behandeld en niet doorgestuurd naar de Federale Ombudsdienst voor Energie.

Voor een optimale kwaliteitsprikkel kan men zich dus niet beperken tot de klachten bij de Ombudsdienst. De VREG erkent echter dat het beter kan zijn om alleen rekening te houden met de klachten bij de Ombudsdienst, omdat de indruk kan ontstaan dat door ook de eigen klachtenbehandeling in de kwaliteitsprikkel te verwerken, de VREG optreedt als rechter en uitvoerder tegelijk. De VREG stelt ook vast dat hij nog maar een zeer beperkt aantal klachten ontvangt in vergelijking met de Ombudsdienst. Het schrappen van de klachten bij de VREG is dus mogelijk, alhoewel de VREG wenst te vermijden dat dit zou kunnen aanzetten tot opportunistische reacties bij een netbeheerder wanneer hij weet dat de klachten bij de VREG geen invloed zullen hebben op zijn beoordeling van kwaliteit van dienstverlening. Hij voelt geen prikkel tot kwaliteit als een klager uit onvrede naar de VREG dreigt te stappen. De VREG zal er op toezien dat de distributienetbeheerders of hun werkmaatschappijen de distributienetgebruikers correct inlichten over het feit dat de klagers die nog niet tevreden zijn, zich best eerst richten tot de Ombudsdienst.

De VREG gaat wel akkoord met de zienswijze dat de klachtenregistraties door de interne klachtencommissies bij distributienetbeheerders niet in rekening worden gebracht bij de kwaliteitsprikkel¹⁷, zoals in de consultatietekst al was opgenomen.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie aan de zienswijze moet aangepast worden. Er wordt geen rekening gehouden met de klachtenbehandeling door de VREG.

3.7.17. Zienswijze 37.

Zienswijze	Een kwaliteitsindicator voor klachten is niet zinvol.
Belanghebbende	Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Eandis stelt dat een financiële prikkel op de klachten kan leiden tot onverantwoorde uitgaven en niet zinvol lijkt. Eandis verwijst naar eigen in het verleden uitgevoerde verbeteracties die resultaten afwerpen, o.a. een significante daling van het aantal klachten over de periode 2012-2014. Algemeen zorgen klachten al voor een administratieve belasting en wenst de distributienetbeheerder ze uit eigen beweging al te vermijden.

Reactie op de zienswijze

¹⁷ Zie ook verantwoording in par. 5.4.1.1 in de consultatietekst.

De VREG erkent dat klachten door een onderneming als ongewenst worden ervaren en dat ze een bepaalde administratieve belasting met zich meebrengen. Het is goed dat de belanghebbende al inspanningen rond klachten heeft ondernomen en dat dit tot een lager aantal klachten zou geleid hebben. Dit betekent echter niet dat de gegronde en gedeeltelijk gegronde klachten tegen netbeheerders bij de Ombudsdienst voor Energie als indicator voor de kwaliteit van dienstverlening door de distributienetbeheerder niet zinvol zouden zijn binnen het geven van een kwaliteitsprikkel in de tariefregulering. Het is volgens de VREG wel een zinvolle indicator. Het gaat over distributienetgebruikers die ontevreden zijn over de ervaren kwaliteit van dienstverlening. Dit kan beschouwd worden als een indicator voor de kwaliteit van de commerciële dienstverlening van de netbeheerder. Omdat hij optreedt als monopolist in zijn werkingsgebied, mag er in de regulering zeker een prikkel gegeven worden wat betreft deze commerciële dienstverlening. De belanghebbende toont in zijn zienswijze ook niet aan in welke mate het oplossen van terechte klachten zou leiden tot onverantwoorde uitgaven. Het is net de taak van de onderneming om deze klachten hoe dan ook te trachten te vermijden en minstens, als ze er zijn, op te lossen en er uit te leren. Hiervoor zou zelfs geen externe kwaliteitsprikkel moeten gegeven worden. Uiteraard wenst de VREG een evenwichtige kwaliteitsprikkel. De grootte van de prikkel mag niet te laag zijn maar wel juist groot genoeg opdat de distributienetbeheerders er minstens rekening mee zullen houden zonder ze aan te zetten tot onverantwoorde uitgaven.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.7.18. Zienswijze 38.

Zienswijze	Voorwaarden voor klachtenbehandeling door VREG.
Belanghebbende	Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Eandis verzoekt de VREG om m.b.t. de klachten de nodige strikte procedures en registratieprocedures te installeren om de objectieve, transparante en gelijklopende beoordeling te garanderen en daarenboven de noodzakelijke controlemechanismen te voorzien om dubbeltelling te vermijden.

Reactie op de zienswijze

De VREG verwijst naar zijn reactie bij zienswijze nr. 36. Er wordt geen rekening gehouden met de klachten tegen de distributienetbeheerders bij de VREG.

Conclusie

De VREG verwijst naar zijn conclusie bij zienswijze nr. 36.

3.7.19. Zienswijze 39.

Zienswijze	KPI's opnemen in de kwaliteitsprikkel.
Belanghebbende	FEBEG

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

FEPEG bevestigt dat het absoluut noodzakelijk is dat KPI's rond het tijdig en volledig verkrijgen van de meterstanden/verbruiken van de klanten worden opgenomen in de kwaliteitsbeoordeling van de dienstverlening van de distributienetbeheerders.

Volgens FEPEG is bovendien de verhouding door de netbeheerder geschatte t.o.v. de uitgelezen meterstanden een belangrijk aspect wat betreft de kwaliteit van de aan de leverancier aangeleverde data waarmee bijkomend rekening moet gehouden worden.

Reactie op de zienswijze

De VREG stelt vast dat de energieleveranciers een groot belang hechten aan een prikkel aan de distributienetbeheerders m.b.t. de aanlevering van meterdata en wenst hiermee rekening te houden in de kwaliteitsprikkel aan de distributienetbeheerders binnen de inkomstenregulering volgens de tariefmethodologie.

In zijn reactie op het onderwerp KPI's in de consultatie bracht Infrax volgende informatie aan:

"Binnen Atrias bestaat de werkgroep "Marktrapportering". Alle marktpartijen, inclusief de VREG, maken deel uit van deze groep. De stuurgroep heeft al een lijst van KPI's gevalideerd in het domein structuring. Op de laatste stuurgroep werd de uitbreiding van de scope goedgekeurd: naast het domein structuring zullen ook de KPI's van metering en settlement opgenomen worden. De KPI's zullen voor de eerste keer berekend worden bij de start van Atrias. Dan volgt een evaluatieperiode waarbij alle partijen (incl. de VREG) betrokken worden."

De concrete nieuwe werking volgens MIG6 via Atrias is momenteel voorzien voor begin 2018. Op dat ogenblik zullen normaal alle (nieuwe) KPI's gekend zijn en voor het eerst berekend worden. Het lijkt raadzaam om tot dan te wachten met de keuze van de KPI's in de kwaliteitsbeoordeling. Dit komt ten goede aan de stabiliteit van de tariefmethodologie. Zo niet zou de q-factor al vrij snel tussentijds moeten herzien worden omdat de KPI's werden gewijzigd of nieuwe, betere KPI's beschikbaar zijn. Het lijkt de VREG dus wel goed om KPI's op te nemen in een kwaliteitsprikkel maar pas zodra de nieuwe ook effectief toegepast worden.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie aan de zienswijze moet aangepast worden: De KPI's van vandaag zullen niet in rekening gebracht worden in afwachting van het gebruik van nieuwe KPI's binnen MIG6 (Atrias), vermoedelijk vanaf 2018.

3.7.20. Zienswijze 40.

Zienswijze	Huidige KPI's maar al hoge scores en andere weging bij de beoordeling.
Belanghebbende	Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Eandis stelt dat de huidige KPI's kunnen behouden blijven. De belanghebbende stelt de vraag of, gezien de hoge KPI-scores van nu, er nood is aan een hogere kwaliteit van dienstverlening, wat in

verhouding een hoge marginale kostprijs zal vereisen. Bijkomend wordt voorgesteld om geen gebruik te maken van een rekenkundig gemiddelde maar van een meer verfijnde berekening, zonder meer.

Reactie op de zienswijze

Een kwaliteitsprikkel hoeft niet weg te vallen omdat het kwaliteitsniveau voor de indicator al als zeer hoog wordt ingeschat. De prikkel moet de distributienetbeheerder aanzetten tot voldoende aandacht voor de kwaliteit van zijn dienstverlening, dus niet ten koste van bijvoorbeeld aandacht voor kostenefficiënties en winstmaximalisatie.

De VREG begrijpt dat de bestaande KPI's behouden blijven maar heeft ook begrepen dat er mogelijk ook andere KPI's zullen geïntroduceerd worden waarbij het misschien mogelijk is om een nog meer gerichte kwaliteitsprikkel te creëren in de toekomst (zienswijze nr. 39). De KPI's van vandaag, volgens toegangscontract, worden ook niet door iedereen in Vlaanderen toegepast. Dat verhindert een implementatie in de q-factor vandaag.

Het is uit de beknopte zienswijze niet duidelijk wat de belanghebbende bedoelt met een 'meer verfijnde berekening'. In principe stelt de belanghebbende wel een andere weging voor dan deze in de consultatie. Daar wordt het rekenkundig gemiddelde voorgesteld om de KPI-score van de distributienetbeheerder voor elke energieleverancier even sterk te laten meespelen. De VREG meent dat dit beter is in een kwaliteitsprikkel. De prikkel gaat zo uit van het standpunt van de klant van de netbeheerder, in dit geval de energieleverancier. De q-factor moet er net voor zorgen dat de kwaliteit van dienstverlening voldoende aandacht krijgt van de netbeheerder. Een rekenkundig gemiddelde geeft elke leverancier een niet-discriminatoire behandeling omdat elke KPI per leverancier even belangrijk is in de beoordeling van de prestatie van de distributienetbeheerder. De netbeheerder ontvangt dan een prikkel om elke leverancier een zo goed mogelijke dienstverlening aan te bieden.

De VREG wenst nu de nieuwe en mogelijk ruimere KPI's binnen MIG6 (Atrias) af te wachten om aldus de specifieke dienstverlening van de distributienetbeheerder naar de energieleverancier beter te kunnen beoordelen en daaruit een nog meer complete kwaliteitsprikkel af te leiden. De VREG verwijst hierbij naar zijn reactie op zienswijze nr. 39.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie aan de zienswijze moet aangepast worden: De KPI's van vandaag zullen niet in rekening gebracht worden in afwachting van het gebruik van nieuwe KPI's binnen MIG6 (Atrias), vermoedelijk vanaf 2018.

3.7.21. Zienswijze 41.

Zienswijze	De beoordeling door een panel van de inspanningen m.b.t. de klantentevredenheid en het betrekken van belanghebbenden is subjectief.
Belanghebbenden	Infrac, Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbenden

Infrac meldt dat het sterk gekant is tegen de beoordeling door het panel van de nota's van de werkmaatschappijen over de geleverde inspanningen voor klantentevredenheid en het betrekken van belanghebbenden omdat zij het bijzonder subjectief vindt. De beoordeling door experts zal volgens

de belanghebbende ongetwijfeld aanleiding geven tot discussies en de motivatie van hun standpunten zal stevig moeten zijn.

Volgens Eandis is de beoordeling van de nota na een debat door vier panelleden niet robuust, objectief en representatief. De belanghebbende vraagt hoe het panel de geleverde inspanningen m.b.t. klanttevredenheid correct kan inschatten zonder bevraging van de klanten en vreest de invloed van persoonlijke voorkeuren of ervaringen van panelleden.

Reactie op de zienswijze

De VREG begrijpt de aanvankelijke weerstand van de distributienetbeheerders tegen de nieuwe beoordelingsvorm en meent dat dit wordt ingegeven door een gebrek aan vertrouwdheid met de werkwijze. In het Verenigd Koninkrijk werkt de regulator van de elektriciteits- en aardgasnetbeheerders (Ofgem) al langer met een panel om bepaalde kwaliteitsaspecten bij de netbeheerders te beoordelen en financieel te stimuleren. In de consultatietekst werden meerdere maatregelen opgesomd, gebaseerd op de ervaringspraktijk in het Verenigd Koninkrijk, die de beoordeling op een niet-discriminatoire, transparante en gestructureerde wijze kunnen laten plaatsvinden. Er wordt bijvoorbeeld gekozen voor vier externe, onafhankelijke en ervaren panelleden, ondersteund door een VREG-personeelslid zonder recht tot het geven van punten. Om de mogelijke invloed van persoonlijke voorkeuren of ervaringen te kunnen uitsluiten, wordt gewerkt met vier externe, onafhankelijke personen, met elk hun eigen inzichten. Ze zullen met elkaar in contact staan binnen het panel, zodat ze hun eigen opinies ook met de anderen kunnen aftoetsten. Eventueel kan dit panel nóg worden uitgebreid maar die suggestie ontving de VREG niet uit de consultatie. De VREG wil het panel wel uitbreiden tot minstens vier externe personen. Elk panellid moet vooraf d.m.v. een integriteitsverklaring zijn onafhankelijkheid t.o.v. de distributienetbeheerders en de overige panelleden bevestigen. Ieder lid zal over de overhandigde informatie een begeleide, stapsgewijze evaluatie geven volgens een strikte beoordelingskaart, over de in de consultatietekst opgesomde concrete (objectieve) elementen en acties die de distributienetbeheerders (hun werkmaatschappijen) al dan niet ondernomen hebben en vermelden in hun nota, waaruit de globale panelscore per onderneming zal worden afgeleid. Er wordt duidelijk vooraf vastgesteld wat ze zullen beoordelen en hoe de netbedrijven de nota's moet opmaken. De belanghebbende kan daarbij in zijn nota zijn geleverde inspanningen benadrukken door ze te verbinden met bekomen resultaten. Er is geen 'debat' met het panel maar wel een vraag-en-antwoord sessie, een toelichting door de vertegenwoordiger op eventuele vragen of opmerkingen van panelleden op de nota's.

De VREG merkt op dat de in de consultatie voorgestelde kwaliteitsprikkel een beoordeling omvat van de inspanningen van de werkmaatschappijen voor wat betreft de klanttevredenheid en het betrekken van stakeholders. Dit is niet hetzelfde als een beoordeling (enquête) van de klanten- en stakeholdertevredenheid op zich. De VREG wenst de distributienetbeheerders (hun werkmaatschappijen) een kwaliteitsprikkel te geven waarbij zij binnen de gehanteerde inkomstenregulering voldoende aandacht besteden aan deze inspanningen. Binnen het inkomstenplafond kunnen zij immers onder druk van de aandeelhouders in de verleiding komen om op deze niet-essentiële netwerkkosten te besparen. De beoordeling werpt een blik in de onderneming en beoordeelt bepaalde concrete, objectieve, verifieerbare aspecten. De kwaliteitsprikkel mag niet te laag zijn, om te vermijden dat de klanttevredenheid en de belanghebbenden volledig genegeerd zouden worden, maar ook niet te sterk om overdreven en dure aandacht door de ondernemingen voor deze kwaliteitsaspecten te voorkomen.

De VREG kan uit de zienswijze niet afleiden waar de voorgestelde procedure tot beoordeling concreet zou moeten aangepast worden. De belanghebbenden vragen eerder om de inspanningen van de werkmaatschappijen van de distributienetbeheerders m.b.t. de klanttevredenheid en het betrekken van de stakeholders niet te evalueren. Dergelijk voorstel neemt de vorm aan van een directe instructie aan de regulator, wat niet is toegelaten.

De VREG vroeg in zijn consultatiedocument of inspanningen m.b.t. klantentevredenheid en stakeholderoverleg zouden kunnen beoordeeld worden via een af te vinken checklijst. De belanghebbenden hebben in hun reactie geen aanzet tot dergelijke lijst overgemaakt. Elke onderneming zal vermoedelijk haar eigen accenten leggen bij de keuze van haar inspanningen m.b.t. de klantentevredenheid en het stakeholderoverleg. Het blijkt dus niet mogelijk om dit volledig zakelijk vanuit een tariefregulering te sturen. Dergelijke actielijst zou trouwens ook als een te grote inmenging van de regulator in de operationele werking van de distributienetbeheerder (zijn werkmaatschappij) kunnen beschouwd worden. De kwaliteitsprikkel zou ook wegvallen zodra alle acties op de lijst werden uitgevoerd.

De VREG erkent dat de beoordeling door een extern panellid door de belanghebbende als subjectief kan gevoeld worden maar meent dat dit door het strikte beoordelingsproces dat zal toegepast worden, met scorekaarten en panels bestaande uit minstens vier leden, geen bezwaar meer kan zijn. Aan de basis is de beoordeling ook niet verschillend met andere kwaliteitsbeoordelingen. Beoordelingen van commerciële kwaliteitsaspecten zijn ook ergens subjectief wanneer men gebruik maakt van externe studies (zie ook zienswijze nr. 42) of wanneer men bepaalde normen wil vaststellen. Telkens wordt immers een beoordeling gemaakt van welk niveau van commerciële kwaliteit aanvaardbaar zou zijn. De VREG heeft in zijn consultatienota¹⁸ geargumenteed waarom hij zich in de kwaliteitsprikkel niet wenst te beperken tot de meetbare, technische kwaliteitsparameters zoals de lengte van stroomonderbrekingen. Dit zou immers automatisch de aandacht van de onderneming afleiden naar die opvolgbare parameters, zonder dat er werkelijk nog aandacht is voor de noden van de klanten en de belanghebbenden.

De VREG hecht veel belang aan een evenwichtige kwaliteitsprikkel, m.a.w. net voldoende groot opdat de onderneming de prikkel zou voelen zonder dat het tot overdreven aandacht voor kwaliteit zou leiden. Uit de ontvangen reacties van de belanghebbenden (ook zienswijze nr. 55) leidt de VREG een grote bezorgdheid af, wat er kan op wijzen dat de in de consultatietekst voorgestelde prikkel als sterk wordt ervaren en tot overdreven aandacht voor deze kwaliteitsaspecten kan leiden. Het lijkt de VREG daarom aangewezen om het gewicht in punten van de beoordeling van de inspanningen m.b.t. de klantentevredenheid en het betrekken van belanghebbenden aan te passen t.o.v. het voorstel de consultatietekst.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie aan de zienswijze moet aangepast worden. Het gewicht in punten van de beoordeling van de inspanningen m.b.t. de klantentevredenheid en het betrekken van belanghebbenden worden gehalveerd t.o.v. het voorstel de consultatietekst. Het aantal externe panelleden wordt gezet op minstens vier.

3.7.22. Zienswijze 42.

Zienswijze	Extern klantentevredenheidsonderzoek gebruiken.
Belanghebbende	Eandis

¹⁸ Par. 5.4.4.1 4^{de} paragraaf.

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

De belanghebbende stelt een extern klanttevredenheidsonderzoek voor als kwaliteitsprikkel, om een objectief zicht te krijgen op de prestaties en waarin verbetervoorstellen aan de netbeheerders kunnen opgenomen worden.

Reactie op de zienswijze

De VREG erkent dat de resultaten van een klanttevredenheidsonderzoek een nuttig element kunnen zijn binnen de opzet van een kwaliteitsprikkel binnen een tariefregulering en sluit niet uit dat dit in de toekomst bijkomend in overweging genomen wordt. Het is volgens de VREG wel een totaal andere beoordeling dan de in de consultatie voorgestelde beoordeling van de inspanningen geleverd door de werkmaatschappijen m.b.t. hun klanttevredenheid maar daarom niet beter of slechter. De onderneming hoeft uiteraard niet op deze aanpak in een kwaliteitsprikkel te wachten. Een op eigen initiatief van de distributienetbeheerder uitgevoerd extern klanttevredenheidsonderzoek kan op zich ook een inspanning m.b.t. de klanttevredenheid zijn. Vanuit de kwaliteitsprikkel door de VREG is dergelijk extern klanttevredenheidsonderzoek evenwel niet verplicht.

De VREG wenst nu geen gebruik te maken van dit alternatief o.m. om de reden dat dit gewoon een andere methode is maar daarom niet beter. Het toch opleggen zou voor extra kosten zorgen bij de distributienetbeheerders (met eventueel hogere distributienettarieven tot gevolg). Ze worden dan ook belast met specifieke dataregistratie en data-administratie, met audit, voor de juiste bepaling van de populatie distributienetgebruikers voor de steekproef van de bevraging. Daarenboven vereist dit zeer grondig voorbereidingswerk, zoals de niet-discriminatoire afbakening van de te contacteren doelgroepen, de formules voor vertaling van hun beoordelingen naar een q-factor en de opmaak van een algemeen aanvaardbaar en neutraal script waarmee de klant telefonisch wordt gecontacteerd. De bevraging moet uitgevoerd worden door één gemeenschappelijke aan te stellen bureau voor alle netbeheerders. Het creëert veel bijkomend werk en dit gaat net in tegen een zienswijze van de belanghebbende (zienswijze nr. 16).

De suggestie in de zienswijze dat dergelijk onderzoek ook verbetervoorstellen moet opleveren, suggereert een inmenging van de regulering in de werking van de distributienetbeheerder en gaat verder dan het doel om louter een prikkel te geven voor voldoende aandacht voor kwaliteit van dienstverlening. Hoe de distributienetbeheerder (zijn werkmaatschappij) met die prikkel omgaat, zou zijn verantwoordelijkheid moeten blijven. De VREG is m.a.w. geen voorstander om binnen de kwaliteitsprikkel via extern onderzoek interne aanpassingen bij de distributienetbeheerder (zijn werkmaatschappij) op te leggen.

De VREG vindt bovendien de sterkte van dergelijke alternatieve wijze tot kwaliteitsprikkel onzeker. Misschien kan een dergelijke werkwijze een passieve of misschien gefrustreerde houding bij de werkmaatschappij introduceren, omdat zij zelf weinig vat heeft op de beoordeling via de enquêtes. Goede resultaten geven, althans tijdelijk tot het volgende onderzoek, geen kwaliteitsprikkel meer, wat moet vermeden worden. Bij slechte resultaten kan het dan weer moeilijk zijn voor de onderneming om snel in te grijpen en kan er frustratie of een gevoel van onmacht optreden.

De VREG wenst ook de zogezegde objectiviteit van dit alternatief te nuanceren. De onderzoeker vraagt simpelweg aan de geselecteerde distributienetgebruiker om een score te geven voor zijn distributienetbeheerder op schaal van 0 tot 10¹⁹. De bevroegde distributienetgebruiker is bovendien niet op de hoogte van de inspanningen van zijn distributienetbeheerder m.b.t. de

¹⁹ Bv. Ofgem, Electricity Distribution Price Control Customer Service Reporting - Regulatory Instructions and Guidance: Version 2, p.18 par. 3.21, "Overall, on a scale of one to ten, how satisfied were you with the service provided by your distributor?"

klantentevredenheid, evenmin van welke nieuwe technologische verbeteringen er zouden kunnen doorgevoerd worden maar niet toegepast worden. Een belangrijk nadeel is ook dat hij niet kan vergelijken met de inspanningen en de dienstverlening bij de andere distributienetbeheerders, wat wel mogelijk is in de door de VREG voorgestelde werkwijze tot kwaliteitsprikkel.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.7.23. Zienswijze 43.

Zienswijze	Inspanningen klantentevredenheid per segment beoordelen.
Belanghebbende	Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Eandis stelt, zonder meer, voor om de beoordeling van de inspanningen van de distributienetbeheerder m.b.t. de klantentevredenheid op te splitsen per segment (bv. energiearmoede).

Reactie op de zienswijze

In de consultatietekst (p. 37) werd verduidelijkt dat voor de beoordeling van de inspanningen ter bevordering van de klantentevredenheid gewerkt zal worden met vier verschillende invalshoeken: vanuit het perspectief

- van de klant,
- van de interne medewerkers,
- van de interne processen en
- van de toegewezen financiële middelen.

De VREG heeft op basis hiervan een beoordelingsfiche opgemaakt, waarin de panelleden hun waardering voor de verschillende benaderingen binnen de onderneming, moeten weergeven.

De distributienetbeheerder (zijn werkmaatschappij) mag vrij beslissen over de wijze waarop hij zijn geleverde inspanningen m.b.t. de klantentevredenheid in zijn nota wenst voor te stellen aan het panel. De panelleden zullen een globale beoordeling en vergelijking maken van de nota's volgens de beoordelingsfiche. Het is volgens de VREG niet nodig om binnen de gevraagde beoordeling nog te werken met subcategorieën, zoals de zienswijze voorstelt. De VREG zou dan de verschillende segmenten moeten afbakenen en wegen om een evenwichtige beoordeling van de panelleden te verkrijgen over het geheel van de distributienetbeheerder (zijn werkmaatschappij). Het zorgt voor een zwaardere administratieve belasting en is mogelijk minder transparant als kwaliteitsprikkel. Het zou de distributienetbeheerders (hun werkmaatschappijen) ook het verkeerde signaal geven als zouden ze gelijktijdig op elke subcategorie inspanningen m.b.t. klantentevredenheid moeten leveren. De kwaliteitsprikkel mag ook niet te sterk worden, om geen overdreven dure aandacht voor de dienstverlening op te wekken. De tariefmethodologie mag een netbeheerder (zijn werkmaatschappij) niet verhinderen vanuit de eigen inzichten te kiezen voor welke onderdelen van zijn dienstverlening hij (nieuwe) inspanningen wenst te leveren. Hij mag prioriteiten stellen in de keuze en de timing van de interne projecten en mag dit ook meedelen aan het panel indien hij dat relevant acht.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.7.24. Zienswijze 44.

Zienswijze	Externe beoordeling van de inspanningen m.b.t. het betrekken van belanghebbenden.
Belanghebbende	Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Eandis maakt een reeks opmerkingen over het voorstel tot beoordeling van het betrekken van de belanghebbenden en concludeert dat de beoordeling door een extern, onafhankelijke partij moet uitgevoerd worden. Dit zou toelaten om een objectief zicht te krijgen op goede prestaties en kan aanleiding geven tot verbetervoorstellen voor de netbeheerders.

Reactie op de zienswijze

De VREG wenst een prikkel te geven aan de distributienetbeheerder (zijn werkmaatschappij) om minstens aandacht te hebben voor de wijze waarop hij, monopolist zijnde, omgaat met de belanghebbenden en hun bekommernissen. De VREG wenst dat de prikkel niet te laag is, opdat de distributienetbeheerders er werkelijk rekening mee houden, maar tegelijk ook niet te hoog, opdat ze er geen overdreven en dure aandacht aan zouden schenken. Deze zienswijze lijkt niet te gaan over de sterkte van de prikkel maar eerder over de wijze waarop de belanghebbenden hem willen voelen. Dat de beoordeling van de inspanningen van de distributienetbeheerders (hun werkmaatschappijen) m.b.t. het betrekken van hun belanghebbenden d.m.v. een extern panel op een gestructureerde werkwijze binnen een kwaliteitsprikkel zeker toepasbaar is, toont de regulering in het Verenigd Koninkrijk aan, waar de regulator (Ofgem) een 'Electricity Distribution Stakeholder Engagement Incentive Scheme' hanteert. De VREG heeft zich grotendeels hierop gebaseerd in de uitwerking van zijn consultatievoorstel.

De VREG ziet in de zienswijze vage bezwaren en geen concrete aanknopingspunten om de geconsulteerde methodiek ergens aan te passen, anders dan ze volledig te verwerpen en te vervangen door een alternatief onderzoek, eveneens door externen, dan niet in een panel maar in een onderzoeksbureau. Deze externe piste komt niet ten goede aan de transparante en de stabiliteit van de tariefmethodologie. De VREG ziet niet in waarom dit beter zou zijn dan de in de consultatietekst voorgestelde strikte, niet-discriminatoire beoordelingsprocedure. M.b.t. de subjectiviteit verwijst de VREG naar zijn eerdere reactie op zienswijze nr. 41.

De VREG meent dat een ander onderzoek andere resultaten kan opleveren maar dat het daarom niet beter is als kwaliteitsprikkel in de tariefmethodologie voor de distributienetbeheerder. Die externe analyses zullen ook meer middelen (hogere distributienettarieven), tijd en energie vragen bij de VREG en de distributienetbeheerders, die nochtans al klagen over een hoge administratieve belasting t.g.v. de kwaliteitsprikkel (zienswijze nr. 16). Het is ook een uitgangspunt van de VREG in zijn tariefmethodologie om de administratieve lasten beperkt te houden. Het is de VREG niet duidelijk hoe de selectie, de aansturing en opvolging van zo een extern bureau kan geïntegreerd worden binnen een niet-discriminatoire, transparante, stabiele en enigszins voorspelbare tariefmethodologie. De aanwijzing, de opdracht en de vereiste niet-discriminatoire aansturing van het bureau in de uitvoering van zijn opdracht moet vooraf volledig en definitief vastgelegd worden in de tariefregulering, met het

oog op een stabiele en transparante tariefmethodologie. Dit scenario lijkt praktisch niet werkbaar en de juridische risico's wegen volgens de VREG niet op tegen de eventuele voordelen.

De VREG merkt ook op dat het niet de bedoeling is om vanuit de kwaliteitsprikkel concrete verbetervoorstellen op te leggen aan de distributienetbeheerders (hun werkmaatschappijen). Zij kunnen zelf overgaan tot die acties. Men kan zelf een extern bureau onder de arm nemen om na te gaan hoe men de omgang met belanghebbenden kan verbeteren. Dit eigen initiatief zou men dan ook kunnen vermelden in de nota aan het panel.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.7.25. Zienswijze 45.

Zienswijze	Een beoordeling van de dienstverlening door werkmaatschappijen voor elektriciteit en aardgas afzonderlijk.
Belanghebbende	Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Eandis stelt, zonder meer, dan een afzonderlijke beoordeling van de werkmaatschappij voor elektriciteit enerzijds en aardgas anderzijds aangewezen lijkt en dit om vermenging van effecten te vermijden. Bijkomende administratie moet echter vermeden worden.

Reactie op de zienswijze

De VREG erkent dat voor de beide activiteiten een afzonderlijke beoordeling zou kunnen opgemaakt worden voor de inspanningen m.b.t. de klantentevredenheid en het betrekken van belanghebbenden maar dat dit in de huidige context weinig zinvol is omdat die activiteiten in de ondernemingen sterk met elkaar zijn verweven (bv. zelfde klantenkantoren). De werkmaatschappijen en distributienetbeheerders worden niet concreet opgesplitst wanneer ze zowel de elektriciteits- als de aardgasdistributie verzorgen. Een afzonderlijke beoordeling zou dan ook eerder fictief zijn. De VREG meent daarom dat deze opsplitsing geen zin heeft gezien zijn intentie om de distributienetbeheerders (hun werkmaatschappijen) een prikkel te geven m.b.t. de kwaliteit van commerciële dienstverlening aan distributienetgebruikers en belanghebbenden. Wanneer er één klantendienst voor alle distributienetgebruikers is, is het eenvoudiger en effectiever om deze in zijn geheel een prikkel te geven m.b.t. de commerciële dienstverlening. Een afzonderlijke beoordeling zou eerder aansturen op verwarring bij de distributienetbeheerders (hun werkmaatschappijen) en zou in conflict komen met het eerdere uitgangspunt van de VREG dat een tariefmethodologie de kostenefficiëntie bij de distributienetbeheerder op een gepaste wijze moet stimuleren.

De zienswijze is ook tegenstrijdig met zienswijze nr. 16.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.7.26. Zienswijze 46.

Zienswijze	Vertrouwelijke gegevens in de nota's.
Belanghebbende	Infracx

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Infracx stelt dat zij, voor de beoordeling mogelijk te maken van de klantentevredenheid en het betrekken van belanghebbenden, vertrouwelijke gegevens moet bekend maken. Er zijn vertrouwelijke aspecten die volgens de belanghebbende tot de bevoegdheid van de raden van bestuur behoren (strategie, waarden, missie, cultuur,...).

Reactie op de zienswijze

De VREG kan en mag in de uitoefening van zijn taak bepaalde informatie opvragen bij de netbeheerders en zijn werkmaatschappijen, die zij dan ook aan hem moeten overmaken. In dit geval zullen twee nota's gevraagd worden, om een beoordeling door een extern panel van de geleverde inspanningen van de werkmaatschappij m.b.t. de klantentevredenheid en het betrekken van belanghebbenden mogelijk te maken.

De VREG wenst eveneens dat de vertrouwelijkheid van de gegevens ten allen tijde wordt gerespecteerd. Hij merkt op dat de in de consultatietekst voorgestelde procedure niet vraagt aan de distributienetbeheerder (zijn werkmaatschappij) om vertrouwelijke informatie over te maken. De distributienetbeheerder (zijn werkmaatschappij) is vrij om in dit geval de informatie uit te kiezen die hij zelf wil, mits het uiteraard betrekking heeft op wat gevraagd wordt door de VREG. De beoordeling wordt gemaakt over de geleverde inspanningen in het verleden. Het is dus niet nodig en ook niet relevant om vertrouwelijke interne plannen, discussies of overwegingen m.b.t. de werkzaamheden in de toekomst te vermelden.

De missie, visie en strategie van een bedrijf is volgens de VREG normaal weinig vertrouwelijk. De meeste ondernemingen maken deze bekend, ook onder de Vlaamse distributienetbeheerders (hun werkmaatschappijen).²⁰ Het is immers belangrijke en maatschappelijk relevante informatie voor o.a. klanten, leveranciers en investeerders.

Hoe dan ook erkent de VREG dat de belanghebbende mogelijk bepaalde vertrouwelijke informatie in de nota's zal opnemen. De panelleden moeten daarom zich formeel engageren om de nota's vertrouwelijk te behandelen. De VREG kan beslissen om de nota's na de beoordeling door het panel te publiceren, evenwel met respect voor de vertrouwelijkheid van de gegevens.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie aan de zienswijze moet aangepast worden. De panelleden moeten zich formeel engageren om de nota's vertrouwelijk te behandelen. De VREG kan beslissen om de nota's na de beoordeling door het panel te publiceren, evenwel met respect voor de vertrouwelijkheid van de gegevens.

²⁰ Eandis, Rapport Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen 2014, p. 11.

3.7.27. Zienswijze 47.

Zienswijze	Opmaak van de nota's verbetert de dienstverlening niet.
Belanghebbende	Infrac

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Infrac stelt dat de werkmaatschappijen worden aangemoedigd om nota's op te stellen maar niet aangemoedigd om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Reactie op de zienswijze

De belanghebbende zou met deze zienswijze aangeven dat het geconsulteerde voorstel van beoordeling van de inspanningen van de werkmaatschappijen m.b.t. de klanttevredenheid en het betrekken van belanghebbenden als kwaliteitsprikkel te zwak is om enig effect te kunnen hebben. Het is een bezorgdheid van de VREG dat de prikkel niet te klein mag zijn, opdat hij werkelijk effect heeft, maar ook niet te groot opdat de reacties bij de distributienetbeheerders (hun werkmaatschappijen) niet overdreven en kostelijk worden. In andere zienswijzen (nr. 41 tot en met nr. 46 en zeker nr. 55) is er echter veel reactie op het voorstel, ook door de belanghebbende, wat toch lijkt te suggereren dat de prikkel zal gevoeld worden. Die tegenstrijdigheid maakt de zienswijze dan niet geloofwaardig.

De belanghebbende ontkent de context waarin deze nota's worden opgesteld en gebruikt. Het gaat immers niet over het feit dat men een nota moet indienen, wel over wat in de nota wordt vermeld, vervolgens beoordeeld en hoe sterk de financiële weerslag wordt van die beoordeling. Het is dus beter om wel inspanningen door de werkmaatschappij te doen leveren m.b.t. de klanttevredenheid en het betrekken van belanghebbenden. Het is hierbij aldus niet enkel de bedoeling dat de distributienetbeheerders (hun werkmaatschappijen) in de nota's louter een oplijsting geven van de door hen geleverde inspanningen m.b.t. klanttevredenheid en het betrekken van belanghebbenden. Ook resultaten die uit deze geleverde inspanningen voortvloeien mogen uiteraard deel uitmaken van deze nota's. Dat kan de panelleden helpen om de geleverde inspanningen op de kwaliteit van de dienstverlening te beoordelen.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie aan de zienswijze moet aangepast worden. Er wordt verduidelijkt dat resultaten van de geleverde inspanningen ook mogen vermeld worden in de nota's.

3.7.28. Zienswijze 48.

Zienswijze	Beoordeling klanttevredenheid en betrekken belanghebbenden dreigt hoge impact op personeelsbezetting en kosten te hebben.
Belanghebbende	Infrac

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Infrac stelt dat de impact van de beoordeling van de inspanningen m.b.t. de klanttevredenheid en het betrekken van belanghebbenden op haar personeelsbezetting en kosten hoog dreigt op te lopen.

Reactie op de zienswijze

De zienswijze van de belanghebbende lijkt in te gaan tegen de vorige zienswijze nr. 47 waarin hij stelt dat de over te maken nota's in het kader van de beoordeling van zijn inspanningen m.b.t. de klantentevredenheid en het betrekken van belanghebbenden, geen effect zouden hebben op zijn dienstverlening. De belanghebbende geeft nu aan dat er wel degelijk inspanningen ter bevordering van de klantentevredenheid en het betrekken van de belanghebbenden, zullen gemaakt worden.

De VREG kan zich moeilijk inbeelden dat de opmaak van een nota over de geleverde inspanningen, waarmee men intern toch zeer goed vertrouwd is, veel extra redactioneel werk met zich meebrengt. Inhoudelijk gaat het over een opsomming van gekende, bestaande zaken (geleverde inspanningen).

De VREG wenst er voor te zorgen dat de in de tariefmethodologie gegeven kwaliteitsprikkel niet te laag is opdat de distributienetbeheerder er minstens rekening mee houdt, maar ook niet te hoog om overdreven (dure) aandacht voor kwaliteit te vermijden. Deze zienswijze lijkt, net als zienswijze nr. 41, aan te geven dat de in de consultatie voorgestelde prikkel op de twee kwaliteitsaspecten te sterk is en er dus wel veel aandacht en energie zal gaan naar klantentevredenheid en het betrekken van belanghebbenden.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie aan de zienswijze moet aangepast worden. De VREG verwijst naar zijn conclusie onder zienswijze nr. 41.

3.7.29. Zienswijze 49.

Zienswijze	VREG kan zich beter concentreren op de resultaten dan op de middelen m.b.t. kwaliteit dienstverlening.
Belanghebbende	Infrac

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

M.b.t. het voorstel in de consultatietekst over het in rekening brengen van inspanningen m.b.t. de klantentevredenheid en het betrekken van belanghebbenden, stelt Infrac zonder meer dat de VREG zich beter kan concentreren op de resultaten dan op de middelen m.b.t. kwaliteit dienstverlening.

Reactie op de zienswijze

De belanghebbende lijkt zijn zienswijze aan te brengen onder de vorm van een directe instructie aan de regulator. De belanghebbende wordt er op gewezen dat de Derde Elektriciteits- en Gasrichtlijn erin voorziet dat de regulator bij het verrichten van zijn taken geen directe instructies mag verlangen of ontvangen van regeringen of andere publieke of particuliere entiteiten.²¹

De bedoeling van het consultatiedocument is te komen tot een kwaliteitsprikkel voor de distributienetbeheerder in de tariefmethodologie. Hij wordt immers geconfronteerd met een inkomstenplafond en kan, onder druk van zijn aandeelhouders, in de verleiding komen om te besparen op minder essentiële kosten zoals deze m.b.t. de kwaliteit van de dienstverlening. Daarom is het niet ongebruikelijk dat een regulator een prikkel wenst te geven aan de netbeheerder om hem aan te zetten ook aandacht te hebben voor andere elementen m.b.t. het netbeheer. De wijze waarop een regulator één of meer prikkels wenst te geven, verschilt van land tot land. In het Verenigd

²¹ Art. 35(4), b), ii) resp. art. 39(4), b), ii) van de Derde Elektriciteits- en Gasrichtlijn

Koninkrijk werkt de regulator met een hele set van prikkels, gebaseerd op verschillende beoordelingen. In Nederland beperkt men zich tot een prikkel m.b.t. de stroomonderbrekingen. De VREG consulteerde nu over een kwaliteitsprikkel voor bepaalde technische en commerciële kwaliteitsindicatoren van dienstverlening.

De belanghebbende geeft nu aan hoe de kwaliteitsprikkel voor klanttevredenheid en het betrekken van belanghebbenden volgens hem het best kan gegeven worden, door te kijken naar de resultaten. De VREG begrijpt dat hiermee wordt bedoeld het vragen van een beoordeling door de distributienetgebruikers en belanghebbenden over de dienstverlening die zij ervaren. De VREG erkent dat dit instrument als een alternatieve kwaliteitsprikkel zou kunnen gebruikt worden maar ziet niet in waarom het beter zou zijn. Deze vorm van beoordeling is niet beter of slechter maar anders dan het voorstel in de consultatietekst, waar een extern panel de geleverde inspanningen beoordeelt. Waar de VREG de prikkel wenst te leggen bij de inspanningen van de distributienetbeheerder (zijn werkmaatschappij), stelt de belanghebbende voor enkel te kijken naar het externe resultaat van de, al dan niet, uitgevoerde inspanningen. In beide gevallen gaat het ook over een beoordeling door personen van bepaalde objectieve elementen of ervaringen. In het geval van de VREG worden de concrete inspanningen, acties door de distributienetbeheerder (of zijn werkmaatschappij) beoordeeld. De bedoeling is uiteraard dat die inspanningen ook daadwerkelijk resultaten opleveren. De externe panelleden zullen dit beoordelen. Het staat de indiener van de nota uiteraard ook vrij om de resultaten van die inspanningen zelf te vermelden, om de inspanningen extra te belichten. In het alternatief van de zienswijze geven de d.m.v. een steekproef geselecteerde distributienetgebruikers en belanghebbenden hun mening over de dienstverlening. De VREG erkent dat er een verschil in beoordeling kan zijn tussen beiden maar voor de prikkel hecht hij meer belang aan de daadwerkelijke acties van de netbeheerder (hun werkmaatschappij). Het louter meten van externe reacties draagt in dat kader niet de voorkeur weg van de VREG. De VREG verwijst hierbij ook naar zijn reactie op de overeenkomstige zienswijzen nr. 42 en 44.

De VREG heeft in de consultatie aangegeven dat voor wat betreft de klanttevredenheid, het aan te raden kan zijn om de resultaten van door de distributienetbeheerder (hun werkmaatschappij) bestelde externe tevredenheidsenquêtes te vermelden in de nota. Het is voor de belanghebbende al mogelijk om in de door de VREG voorgestelde werkwijze de resultaten van externe onderzoeken te vermelden. De VREG maakt dit echter niet tot een verplichting, omwille van de mogelijke extra kosten en lasten die dit zou kunnen veroorzaken voor de distributienetbeheerder (zie ook zienswijze nr. 16).

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie aan de zienswijze moet aangepast worden. De VREG verwijst naar de conclusie bij zienswijze nr. 47.

3.7.30. Zienswijze 50.

Zienswijze	Ook andere netbeheerders als te betrekken belanghebbenden.
Belanghebbende	Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Volgens Eandis zou de lijst met belanghebbenden uit het consultatiedocument (p. 38) moeten aangevuld worden met de andere netbeheerders, zoals de transportnetbeheerder.

Reactie op de zienswijze

De VREG wenst met zijn voorgestelde prikkel m.b.t. het betrekken van de belanghebbenden er o.a. voor te zorgen dat een distributienetbeheerder minstens met hen in contact treedt. De reden van de prikkel werd nog meer verduidelijkt in het consultatiedocument. De vraag is of een distributienetbeheerder een prikkel nodig heeft om in contact te treden met de andere netbeheerders. Ze staan al uit eigen initiatief met elkaar in contact, bijvoorbeeld binnen een organisatie als Synergrid. De VREG meent dat deze contacten ook noodzakelijk zijn binnen de decretale taak van de distributienetbeheerder, zoals de ontwikkeling van een betrouwbaar net. Gezien het al bestaande overleg, is het volgens de VREG niet nodig om dit nog verder te stimuleren binnen een kwaliteitsprikkel. Het staat een distributienetbeheerder (zijn werkmaatschappij) natuurlijk wel vrij om gehouden overleg met andere distributienetbeheerders toch te vermelden in zijn nota voor de kwaliteitsprikkel indien hij oordeelt dat dit binnen de context van het betrekken van de belanghebbenden relevant is.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.7.31. Zienswijze 51.

Zienswijze	Beoordeling door het panel is op basis van een momentopname.
Belanghebbende	Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Eandis stelt, zonder meer, dat de beoordeling door het panel dreigt te resulteren in een uiting van persoonlijke appreciatie op basis van een momentopname.

Reactie op de zienswijze

De beoordeling van de door de werkmaatschappij geleverde inspanningen m.b.t. klanttevredenheid en het betrekken van belanghebbenden gebeurt door een extern panel van minstens²² vier leden volgens een beoordelingskaart toegepast op de inhoud van de overhandigde nota's. De belanghebbende bepaalt welke uitgevoerde acties en eventueel bijhorende resultaten hij daarin wenst te vermelden, met als voorwaarde dat de vermelde inspanningen betrekking hebben op de door de VREG aangewezen kalenderjaren van het verleden. Het is dus geen momentopname met alleen een beoordeling van de inspanningen op het tijdstip dat men de nota opstelt. De distributienetbeheerder (zijn werkmaatschappij) moet bijgevolg de nota's op lange termijn voorbereiden, door onder invloed van die kwaliteitsprikkel, bepaalde nieuwe inspanningen voor te bereiden en te ondernemen en/of de al bestaande inspanningen aan te houden in de voor de kwaliteit van de dienstverlening in de nota te beschouwen en te beoordelen periode.

Wat betreft het subjectieve karakter merkt de VREG op dat dit een intrinsiek element is in elke kwaliteitsbeoordeling m.b.t. dienstverlening, door internen of externen, en dat het niet kan en mag verhinderen dat een voor de bescherming van de dienstverlening aan de distributienetgebruikers noodzakelijke kwaliteitsprikkel in de inkomstenregulering van de tariefmethodologie wordt ingebouwd. De VREG reageerde in verband hiermee ook op andere zienswijzen (nrs. 41 en 42).

²² Zienswijze nr. 41

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.7.32. Zienswijze 52.

Zienswijze	Meer dan één vertegenwoordiger op het panel.
Belanghebbende	Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Eandis stelt, zonder meer, dat de afvaardiging van één persoon per werkmaatschappij voor de toelichting over de nota's klantentevredenheid en betrekken van belanghebbenden, niet in verhouding staat tot de grootte van de onderneming. Een grotere werkmaatschappij moet meer personen kunnen afvaardigen.

Reactie op de zienswijze

De VREG benadrukt dat het de bedoeling is dat de onderneming in haar nota's al alle belangrijke relevante informatie heeft vermeld. In geval de nota's voor het panel voldoende duidelijk zijn en er geen vragen zijn, zou er zelfs geen vraag-en-antwoordsessie nodig kunnen zijn. De VREG ontving uit de consultatie geen opmerkingen dat 20 bladzijden per nota te weinig zou zijn. De toelichting door de vertegenwoordiger is gebaseerd op de aanpak door de regulator in het Verenigd Koninkrijk. De VREG kan zich inbeelden dat de werkmaatschappijen zich weinig comfortabel kunnen voelen met het louter indienen van de nota zonder meer. Hij wenst hen dan ook de mogelijkheid te bieden om, alvorens de panelleden de inspanningen definitief beoordelen, door middel van een vraag- en antwoordsessie nog bijkomende inlichtingen te verstrekken op basis van de vragen of opmerkingen van panelleden.

Het lijkt de VREG weinig zinvol en eerder discriminatoir om rekening te gaan houden met de grootte van een onderneming in de toelichting aan het panel. Elke onderneming opereert in dezelfde activiteiten, ongeacht de grootte. De vertegenwoordiger heeft ook ruim de tijd om de eigen nota's vooraf zelf door te nemen en zich intern voor te bereiden. Indien het de vertegenwoordiger aan kennis zou ontbreken over bepaalde informatie n.a.v. vragen van panelleden, mag hij of zij tijdens de gegeven voorbereidingstijd voor het panel telefonisch of via elektronische weg contact opnemen met de specialisten in het bedrijf. De VREG verwijst in verband hiermee ook naar zijn reactie op zienswijze nr. 53.

Het gesprek met het panel is geen ondervraging op punten van de vertegenwoordiger van de werkmaatschappij maar eerder een mogelijkheid voor de panelleden om eventuele vragen te stellen over de nota voor bijkomend inzicht. De VREG meent dat het belangrijk kan zijn dat de panelleden en de beoordeelde ondernemingen met elkaar in contact kunnen komen. Idealiter is het contact niet nodig, indien de nota's voldoende duidelijk zijn, maar anderzijds ziet de VREG ook geen reden om geen contact te laten plaatsvinden. Het verhinderen van enig contact zou door de beoordeelde ondernemingen ook als hinderlijk en weinig transparant kunnen ervaren worden.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.7.33. Zienswijze 53.

Zienswijze	Dertig minuten voorbereidingstijd voor panel is te kort.
Belanghebbende	Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Eandis stelt, zonder meer, dat een voorbereidingstijd van dertig minuten voor de vertegenwoordiger van de werkmaatschappijen voor de toelichting bij de nota's m.b.t. de inspanningen voor klantentevredenheid en het betrekken van belanghebbenden voorafgaand aan het debat onredelijk kort is.

Reactie op de zienswijze

De VREG merkt vooreerst op dat het geen 'debat' betreft, wel een vraag-en-antwoordsessie per werkmaatschappij in geval één of meer panelleden vragen zouden hebben bij de door de onderneming overhandigde nota's m.b.t. de inspanningen geleverd voor klantentevredenheid en het betrekken van belanghebbenden.

De VREG merkt voorts op dat de vertegenwoordiger vooraf ruim de tijd heeft om intern de nota's door te nemen en de eigen kennis over de aspecten waarover hij zelf minder vertrouwd is, voor te bereiden. Bovendien gaat het over de rapportering van geleverde inspanningen in vorige kalenderjaren, waar mensen en middelen aan toegewezen werden. Dit zijn concrete, lopende of afgeronde processen of projecten in de bedrijfsvoering waarmee de betrokken werknemers ondertussen goed vertrouwd zijn geraakt.

De belanghebbende geeft in zijn reactie niet aan wat dan wel een goede voorbereidingstijd zou zijn. De VREG veronderstelt dat de belanghebbende wenst dat hij de vragen of opmerkingen van de panelleden voldoende vooraf ontvangt, bijvoorbeeld enkele dagen (zienswijze nr. 54). De VREG erkent dat een lange voorbereidingstijd op eventuele vragen misschien wat meer interne ruggensteun zou kunnen bieden aan de vertegenwoordiger. Echter is het in deze specifieke context overdreven en niet noodzakelijk. Het staat de panelleden immers vrij om tijdens het panel ook nog bijkomende vragen te stellen aan de vertegenwoordiger. De VREG oordeelde dat een zekere voorbereidingstijd op de vragen van het panel kon geapprecieerd worden door de vertegenwoordiger, eerder dan helemaal geen voorbereidingstijd te geven. De bedoeling was dus eerder om de vertegenwoordiger een zeker comfort te bieden en te kunnen laten anticiperen op indrukken en vragen die leven binnen het panel. De belanghebbende lijkt dit nu te interpreteren als een voorbereidingstijd om de juiste antwoorden te kunnen opzoeken zoals op een soort van examen, wat het niet is.

De panelleden zullen ook beseffen dat ze in de voorgestelde format geen specifieke, gedetailleerde vragen kunnen stellen waarvoor opzoekingswerk nodig is (zie ook zienswijze nr. 54). Zij stellen hun vragen samen op, op de dag van de bijeenkomst van het panel.

Het staat de vertegenwoordiger dus vrij om contact op te nemen met collega's of meegenomen documenten te raadplegen tijdens de voorbereidingstijd. Op de sessie met het panel mag hij echter geen nieuwe documenten tonen. Alhoewel het de VREG weinig noodzakelijk lijkt, staat hij wel open om de voorbereidingstijd van de vertegenwoordiger indicatief op 30 minuten te zetten en hem de mogelijkheid te laten om, wanneer nodig, te kunnen verzoeken om 15 minuten bijkomende voorbereidingstijd te krijgen.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie aan de zienswijze moet aangepast worden. De vertegenwoordiger krijgt een beschikbare indicatieve voorbereidingstijd van 30 minuten, die hij op eenvoudig verzoek met 15 minuten kan verlengen tot in totaal maximaal 45 minuten.

3.7.34. Zienswijze 54.

Zienswijze	Twee weken vóór het panel de vragen van het panel doorgeven.
Belanghebbende	Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Eandis stelt dat de vragen van het panel twee weken op voorhand moeten worden opgemaakt om een antwoord voor te bereiden.

Reactie op de zienswijze

De VREG erkent dat een werkmaatschappij mogelijk graag vooraf de vragen van het panel zou krijgen om ze te kunnen analyseren en een gepast antwoord voor te bereiden. Omwille van niet-discriminatie is het evenwel niet toegelaten voor een vertegenwoordiger van een werkmaatschappij om op de vraag-en-antwoordsessie aan het panel nieuwe schriftelijke informatie te tonen. Een moeilijkheid in dit scenario is bovendien dat vragen ook kunnen ontstaan tijdens de vraag-en-antwoordsessie met het panel. Vragen zullen wel eerst ontstaan wanneer de panelleden elkaar ontmoeten en de nota's in groep bespreken. De zienswijze zou dan vragen dat het panel al vooraf samenkomt om eventuele vragen op te lijsten, waarna er nadien op een andere dag opnieuw een bijeenkomst van het panel is mét de vertegenwoordiger van de werkmaatschappij. Dit is organisatorisch omslachtig en biedt volgens de VREG in deze context geen meerwaarde. De VREG kan bovendien niet verhinderen dat een panellid tijdens een vraag-en-antwoordsessie een nieuwe vraag aan de vertegenwoordiger wenst te stellen.

De VREG oordeelt dat de belanghebbende het belang van de vraag-en-antwoordsessie in deze context overschat. De beoordeling van de inspanningen van de werkmaatschappij m.b.t. de klantentevredenheid en het betrekken van belanghebbenden gebeurt door de panelleden volgens een beoordelingskaart en hoofdzakelijk op basis van de informatie in de ingediende nota's. De panelleden zullen die informatie doornemen en kunnen, indien ze dat wensen en nodig vinden, erover vragen stellen aan de vertegenwoordiger. De VREG vindt het nuttig om de panelleden de mogelijkheid te geven om vragen te kunnen laten stellen over de nota's. Het zou onredelijk zijn om ze in het ongewisse te laten over bepaalde zaken die voor hen in de nota's niet duidelijk zouden zijn. Doordat hun vragen pas gekend zijn op (de dag van) de vraag-en-antwoordsessie, weten de panelleden ook dat zij geen detailvragen moeten stellen waarvoor opzoekingswerk door de vertegenwoordiger nodig is.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.7.35. Zienswijze 55.

Zienswijze	Hoge punten voor klanttevredenheid en belanghebbenden.
Belanghebbenden	Infrax, Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbenden

Infrax vindt dat er hoge punten worden voorzien voor klanttevredenheid en belanghebbenden. Eandis stelt dat proportioneel het aantal punten te groot is omwille van het ontbreken van een objectief beoordelingskader.

Reactie op de zienswijze

De VREG wenst een prikkel voor kwaliteit van dienstverlening op te nemen binnen de inkomstenregulering van de tariefmethodologie die niet te klein is opdat de distributienetbeheerders hem niet zouden negeren maar ook niet te groot opdat ze niet onredelijk veel (dure) aandacht zouden besteden aan de kwaliteitsaspecten. De zienswijze trekt in die zin de aandacht van de VREG dat de belanghebbenden, voor wie de prikkel bedoeld is, aangeven dat hij voor wat betreft het aspect van de klanttevredenheid en het betrekken van belanghebbenden, groot is. De VREG begrijpt daaruit dat er een risico kan zijn dat de ondernemingen overdreven inspanningen zouden kunnen gaan leveren m.b.t. deze kwaliteitsonderdelen.

In geval van de inspanningen met betrekking tot de klanttevredenheid en het betrekken van belanghebbenden stelt de VREG vast dat dit betrekking heeft op zowat alle distributienetgebruikers en het geen afgezonderd kwaliteitsaspect is. Elke distributienetgebruiker, van zodra hij wil aansluiten op het net tot het moment dat hij zijn aansluiting opzegt, komt in contact met de distributienetbeheerder en ervaart de mate van dienstverlening die hij ontvangt vanwege de distributienetbeheerder (zijn werkmaatschappij). Daarnaast koesteren de belanghebbenden de hoop of de verwachting dat de distributienetbeheerder naar hen luistert. De VREG oordeelt op basis daarvan dat het gewicht binnen de kwaliteitsprikkel belangrijk mag zijn, zonder overdreven hoog te worden.

Het louter reduceren van de punten op deze onderdelen zou het risico kunnen opleveren dat de distributienetbeheerders hierop geen significante prikkel meer voelen, wat de bedoeling van de q-factor ondergraaft. Zoals echter al in zienswijzen nrs. 41 en 48 werd aangegeven, is de VREG uit gevaar voor een te sterke prikkel bereid het gewicht in aantal punten aan te passen in vergelijking met de consultatietekst.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie aan de zienswijze moet aangepast worden. De VREG verwijst naar zijn conclusie onder zienswijze nr. 41.

3.7.36. Zienswijze 56.

Zienswijze	Geen minimale score gebruiken voor inspanningen m.b.t. klanttevredenheid en het betrekken van belanghebbenden.
Belanghebbende	Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Eandis stelt voor om de invoering van een minimale score van 3/10 uit het consultatiedocument uit te stellen tot de werkmaatschappij meer ervaring heeft opgedaan. De motivatie om de focus op de kwaliteitsonderdelen te leggen is volgens de belanghebbende al benadrukt door het hoge aantal punten.

Reactie op de zienswijze

De VREG heeft op de opmerking m.b.t. het aantal punten gereageerd in vorige zienswijzen nrs. 41, 48 en 55.

Door de puntentoekenning te laten starten vanaf een panelscore van 3/10 voor de geleverde inspanningen m.b.t. de klantentevredenheid of het betrekken van belanghebbenden, wenst de VREG te garanderen dat vanuit elk netbedrijf hiervoor minimale inspanningen worden geleverd.

Deze zienswijze is beknopt. Het is onduidelijk wanneer het toekomstig moment zou zijn waarop een werkmaatschappij voldoende ervaring heeft opgedaan. De VREG zou verwachten dat zij vandaag al voldoende ervaring, kennis en kunde bezit om te weten hoe ze de vermelde inspanningen kan leveren of al geleverd heeft.

Met de minimale score wenst de VREG er voor te zorgen dat de distributienetbeheerders (hun werkmaatschappijen) minstens inspanningen leveren m.b.t. klantentevredenheid en het betrekken van belanghebbenden. Indien ze dit niet zouden doen en het panel hun inspanningen als onvoldoende beoordeelt, zouden zij, zónder de minimale score, nog de te verdelen kwaliteitspunten ontvangen. Het zou aan de netbedrijven de mogelijkheid bieden tot 'gaming'. Ze zouden kunnen afspreken minimale of geen inspanningen te doen, met allebei een lage score tot gevolg maar waarbij de punten dan toch min of meer gelijk onder elkaar worden verdeeld en de prikkel de facto wordt opgeheven. Dat zou dan een slecht uitgewerkte kwaliteitsprikkel zijn. De prikkel is dan te klein opdat er minstens mee rekening zou gehouden worden. Onder de druk van het inkomstenplafond in de tariefmethodologie, bestaat dan het risico dat de netwerkbedrijven in de toekomst met hun klanten en belanghebbenden onvoldoende rekening zullen houden. De minimale score van 3/10 is een kleine extra prikkel die garandeert dat de ondernemingen er minstens voldoende aandacht voor zullen hebben.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.7.37. Zienswijze 57.

Zienswijze	Beter aansturing van de distributienetbeheerder vanuit het beleid i.p.v. de belanghebbenden.
Belanghebbende	Infracx

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Infracx merkt op dat belanghebbenden elk hun belangen en prioriteiten hebben. Het is volgens Infracx aan de politieke overheid en de VREG en niet aan de distributienetbeheerders om respectievelijk maatschappelijke en regulatoire keuzes te maken rekening houdend met de verschillende belangen en prioriteiten.

Reactie op de zienswijze

De belanghebbende interpreteert het voorstel tot opname in de kwaliteitsprikkel van een beoordeling van de geleverde inspanningen m.b.t. het betrekken van belanghebbenden op een verkeerde wijze. De beoordeling van de inspanningen (p. 38-39 van de consultatietekst) is een kwaliteitsprikkel m.b.t. de commerciële dienstverlening binnen de inkomstenregulering in de tariefmethodologie. Er wordt niet concreet verwacht dat de distributienetbeheerder wordt aangestuurd door de belanghebbenden, wat ook niet mogelijk is gezien de verscheidenheid aan belangen. Er wordt gevraagd om o.a. met één of meer voorbeelden aan te tonen dat men inpikt op bepaalde feedback vanuit bepaalde organisaties. De onderneming is vrij om te beslissen welke voorbeelden hij wenst aan te halen. Het zal uiteraard gaan over bepaalde acties zonder dat dit werkelijk over een fundamentele aansturing van de distributienetbeheerder moet gaan. De onderneming beschikt over voldoende autoriteit om op dit vlak zelf te bepalen wat zij wel en niet wenst te doen.

De VREG leest in het Rapport Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen 2014 van Eandis²³:
Als een maatschappelijk betrokken onderneming wil Eandis diverse geledingen van de samenleving bij haar activiteiten betrekken: het onderwijs, allerlei beroepsgroepen zoals architecten, installateurs, studiebureaus en consultancyfirma's. Maar ook belangenorganisaties en sectororganismen, andere nutsbedrijven... .

De VREG is er van overtuigd dat de distributienetbeheerders vandaag ook al hun belanghebbenden betrekken bij hun dienstverlening. Hij wil dit in de kwaliteitsprikkel in de tariefmethodologie blijvend aanmoedigen. De netbeheerders werken sinds 2015 onder een nieuwe tariefregulering die nu focust op een duurzame kostenefficiëntie. Deze nu vrij strakke focus op de kosten mag er niet toe leiden dat het overleg en de contacten met de belanghebbenden op termijn zouden worden verwaarloosd.

De VREG herinnert eraan dat de beoordeling van het betrekken van de belanghebbenden louter zal plaatsvinden m.b.v. een schriftelijke rapportering door de werkmaatschappij van de uitgevoerde acties. Het is geen verplichting tot het uitvoeren van de acties maar een stimulans. Indien een netbedrijf weinig of geen overleg met belanghebbenden wil, dan is dat haar keuze. Dat zou voor de VREG dan wel een signaal kunnen zijn dat de gegeven prikkel ontoereikend is.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.8. Zienswijzen m.b.t. paragraaf 6 'Weging en toekenning punten voor kwaliteit van de dienstverlening'

3.8.1. Zienswijze 58.

Zienswijze	Normalisatie logaritmische functie stroomonderbrekingen nodig.
Belanghebbende	Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Eandis wijst op de noodzaak van een bijkomende correctie in het gebruik van de inverse exponent in voor de waardering van de duur en de frequentie van stroomonderbrekingen. Zonder deze

²³ Eandis, Rapport Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen 2014, p. 16.

normalisatie kan er een ongelijke behandeling zijn tussen onderbrekingsfrequentie en -duur. Netbeheerders zouden kunnen focussen op LS-duur omdat de verschillen in LS-duur in de waardering volgens de consultatietekst zwaarder doorwegen dan in LS-frequentie.

Reactie op de zienswijze

De VREG wenst een evenwichtige kwaliteitsprikkel, die niet te klein is opdat er minstens rekening mee zou gehouden worden maar ook niet te groot om overdreven en dure aandacht op te wekken. De zienswijze geeft aan dat de prikkel te klein is voor bepaalde kwaliteitsaspecten.

De VREG wou oorspronkelijk een uniforme benadering hanteren voor de waardering van de duur en de onderbrekingen op alle spanningsniveaus. De belanghebbende wijst terecht op het feit dat de in de consultatie voorgestelde aanpak een verschuiving van de focus van de netbeheerder tot gevolg kan hebben, nl. naar die kwaliteitsparameters waarvoor de verschillen in waarden voor onderbrekingsfrequentie en –duur via de voorgestelde waarderingsformule leiden tot de grootste verschillen in kwaliteitsscores tussen netbeheerders. Dit betekent dat het doel, een evenwichtige kwaliteitsprikkel, op dit punt niet gehaald wordt. Om dit tegen te gaan, dient de waarderingsformule te worden aangepast zodat alle kwaliteitsaspecten m.b.t. de stroomonderbrekingen meer gelijke aandacht krijgen.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie aan de zienswijze moet aangepast worden: Wat betreft de waardering van de stroomonderbrekingen zal gebruik gemaakt worden van een normalisatie van de geregistreerde onderbrekingswaarden (duur en frequentie), opdat de prikkel voor aandacht voldoende sterk blijft ongeacht de behaalde waarden.

3.8.2. Zienswijze 59.

Zienswijze	Verwarring door gebruik van werkmaatschappij en distributienetbeheerder door elkaar.
Belanghebbende	Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Volgens Eandis worden de termen 'werkmaatschappij' en 'distributienetbeheerder' door elkaar gebruikt en leidt het tot verwarring. Concreet wordt verwezen naar het gebruik van de termen in paragraaf 6.3.5 B1 op pg. 53-54 en daarin Tabel 13.

Reactie op de zienswijze

De belanghebbende stelt dat 'werkmaatschappij' en 'distributienetbeheerder' door elkaar werden gebruikt en dat dit leidt tot verwarring in paragraaf 6.3.5 B1. Het betreft de vertaling van het aantal klachten naar een score voor kwaliteit. De punten voor kwaliteit voor de distributienetbeheerder worden op dit kwaliteitsaspect afgeleid van de punten voor de werkmaatschappij. De reden van deze werkwijze, om te vertrekken vanuit de werkmaatschappij, werd in de consultatietekst uiteengezet. De twee termen worden hier noodzakelijkerwijze samen gebruikt maar de VREG ziet echter geen verwarring of mogelijke vergissing in het gebruik van de termen. Er was wel een correctie nodig in de tekst van par. 6.3.9 (E1 klantentevredenheid). De VREG verwijst ook naar het rekenblad met de formules in bijlage 3 van de consultatie. Daarnaast zal de VREG de term 'netbedrijf' hanteren, zijnde

de werkmaatschappij van de distributienetbeheerder of, indien de distributienetbeheerder geen werkmaatschappij heeft, de distributienetbeheerder zelf.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie aan de zienswijze moet aangepast worden. Voor de kwaliteitsindicatoren waar in de consultatietekst een werkmaatschappij werd beoordeeld, wordt gesproken van netbedrijf, waarmee wordt bedoeld:

- indien de distributienetbeheerder werkt met een werkmaatschappij: de werkmaatschappij
- indien hij geen beroep doet op een werkmaatschappij: de distributienetbeheerder zelf.

3.9. Zienswijzen m.b.t. paragraaf 7 'Financiële vertaling van kwaliteitsprestaties'

3.9.1. Zienswijze 60.

Zienswijze	Benchmarking van kwaliteitsprestaties met buurlanden.
Belanghebbenden	Essencia

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Volgens Essencia lijkt het noodzakelijk om de prestaties van de distributienetbeheerders op alle kwaliteitsonderdelen van dienstverlening in Vlaanderen te benchmarken met deze in de buurlanden. Naast het zero-sum principe die het mogelijk maakt om distributienetbeheerders in Vlaanderen te vergelijken dient – indien nodig – de gemiddelde prestatie in Vlaanderen gecorrigeerd te worden met deze van distributienetbeheerders in de buurlanden.

Reactie op de zienswijze

De VREG erkent dat de gemiddelde prestatie voor kwaliteit van de dienstverlening door de distributienetbeheerders zou kunnen vergeleken worden met deze in de buurlanden, vooral voor de meer vergelijkbare technische kwaliteitsaspecten zoals stroomonderbrekingen. Wat betreft de betrouwbaarheid van de middenspanningsdistributienetten maakt de VREG al een vergelijking met de buurlanden in zijn jaarlijks kwaliteitsrapport over de elektriciteitsdistributienetbeheerders.

De stap naar een daarvan afgeleide financiële impact op de toegelaten inkomens van de distributienetbeheerders, waar de zienswijze lijkt op aan te sturen, is evenwel minder evident. Indien een kwaliteitsprestatie beter/slechter is of wordt dan deze in de buurlanden, moet de kwaliteitsprikkel dan telkens aangepast worden en zwakker/sterker gemaakt? Het introduceert een exogeen element in de regulering, nl. de kwaliteitsprestaties in andere landen, waarop de betrokken Vlaamse netbeheerders zelf geen vat hebben. Uit de internationale verhouding is ook niet eenduidig af te leiden dat het huidige Vlaamse kwaliteitsniveau nu al voldoende goed of nog slecht zou zijn. De VREG is aandachtig voor de kwaliteitsprestaties van de distributienetbeheerders t.o.v. deze in andere landen maar wenst tegelijk ook rekening te houden met het streven naar regulatoire stabiliteit en transparantie.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.9.2. Zienswijze 61.

Zienswijze	Perverse effecten van financiële prikkels vermijden.
Belanghebbende	Infracx

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

De voorgestelde kwaliteitsprikkel bevat volgens Infracx bijzonder veel formules waarvan de impact niet altijd correct ingeschat kan worden. Er moet vermeden worden dat financiële prikkels perverse effecten hebben.²⁴

Reactie op de zienswijze

De VREG ondersteunt de zienswijze dat de kwaliteitsprikkel niet mag aanzetten tot overdreven (dure) aandacht voor kwaliteit, noch voor perverse effecten in het netbeheer die te maken zouden hebben met de wijze waarop de prikkel wordt gegeven.

De gehanteerde formules zijn vrij eenvoudig, transparant en objectief en ze belonen per kwaliteitsfactor steeds de betere kwaliteitsresultaten. Het kan altijd zijn dat, doordat de distributienetbeheerder weet wat er wordt gemeten en hoe, een verleiding ontstaat om die meting te trachten te beïnvloeden. Het door de belanghebbende gesuggereerd pervers gedrag bij de netbeheerders is onaanvaardbaar en ontoelaatbaar. De VREG veronderstelt dat de bedrijfscultuur bij Vlaamse distributienetbeheerders vandaag voldoende professioneel en integer is om perverse acties zoals vrijwillige stroomonderbrekingen, die ingaan tegen elke vorm van kwalitatieve dienstverlening, te verhinderen. De gevolgen voor de onderneming van dergelijke acties kunnen zeer groot zijn. Er is niet alleen de zware maatschappelijke imagoschade. De VREG verwijst naar de mogelijkheid tot het opleggen van een administratieve sanctie²⁵ en de eventuele beëindiging van de aanwijzing van de netbeheerder wegens grove tekortkoming door het verzaken aan zijn verplichting tot het beheer en de ontwikkeling van een betrouwbaar net²⁶. Het vermijden van de perverse effecten is dus in de eerste plaats de taak van de distributienetbeheerder zelf maar waarop de VREG in het kader van de kwaliteitsbeoordeling ook zal blijven toezien.

Wat betreft de andere kwaliteitsaspecten ziet de VREG op dit ogenblik ook geen mogelijkheden tot pervers gedrag.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

²⁴ Infracx stelt bijvoorbeeld dat de Nederlandse distributienetbeheerders er in het huidige systeem van kwaliteitsregulering financieel belang bij zouden hebben om zelf kortstondige stroomonderbrekingen te creëren.

²⁵ Energiedecreet art. 13.3.1 e.v.

²⁶ Energiedecreet art. 4.1.4 §4, 2°

3.9.3. Zienswijze 62.

Zienswijze	De toegelaten inkomens dalen eerder t.g.v. kwaliteitsbeoordeling dan te stijgen.
Belanghebbende	Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Eandis meent dat in de voorgestelde methodiek enkel de allerbeste distributienetbeheerders hun inkomen en tarieven zien toenemen. De distributienetbeheerders die presteren rond het gemiddelde (finale score 1) zullen meestal hun inkomen en tarieven zien dalen, afhankelijk van de spreiding van de resultaten. In het zero-sum principe in er normaal een evenwicht rond de gemiddelde kwaliteitsprestatie.

Reactie op de zienswijze

De VREG wenst een evenwichtige prikkel voor kwaliteit van dienstverlening in de inkomstenregulering van de tariefmethodologie. De prikkel mag niet te klein zijn, opdat de distributienetbeheerders er minstens rekening mee houden, maar mag ook niet te groot zijn opdat hun aandacht voor kwaliteit niet overdreven en duur (meer kosten en hogere distributietarieven) zou worden. Een logische prikkel voorziet een verschuiving in toegelaten inkomens van de minst presterende distributienetbeheerders naar de best presterende. De belanghebbende stelt in deze zienswijze dat er een prikkel is om bij de besten te behoren op het vlak van technische en commerciële kwaliteit van dienstverlening om inkomstenverlies te vermijden. De VREG erkent dat hoe beter een distributienetbeheerder het doet, hoe meer inkomsten hij kan weghalen bij de anderen, redelijk ongeacht de prestaties van die anderen. Het is dan inderdaad mogelijk dat een grote groep distributienetbeheerders inkomsten verliest ondanks een vrij gemiddelde kwaliteitsprestatie. Zij kunnen dit enkel vermijden door zelf één van de besten of dé beste op het vlak van kwaliteit van dienstverlening te worden. De VREG erkent dat dit wijst op een mogelijk te sterke kwaliteitsprikkel.

In het voorstel in de consultatietekst werd de kwaliteitsscore (de behaalde punten op de kwaliteitsindicatoren) van een distributienetbeheerder getransformeerd naar een afgeleide, finale score waarbij niet alleen de absolute kwaliteitsscores van de netbeheerders belangrijk waren maar ook de spreiding erop. De prikkel bestond erin aan de slechtst presterende distributienetbeheerder met zekerheid inkomen af te houden, ongeacht zijn individueel prestatieniveau. De best presterende distributienetbeheerders werd beloofd met een hoger toegelaten inkomen. Voor de meerderheid tussenin was de situatie onzeker.

De VREG wenst net dat de kwaliteitsprikkel evenwichtig is en het resultaat ervan meer proportioneel m.b.t. de behaalde kwaliteitsprestatie. De VREG zal daarom de geconsulteerde omzetting van het aantal punten globale kwaliteitsscore naar een finale score niet weerhouden. De impact van kwaliteit op het toegelaten inkomen wordt dan nog enkel bepaald door:

- De hoogte van het toegelaten inkomen zonder kwaliteitsprikkel.
- Het aantal toegangspunten.
- Het aantal behaalde punten op de kwaliteitsonderdelen (in plaats van de hiervan afgeleide finale score zoals was voorgesteld in de consultatietekst).

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie aan de zienswijze moet aangepast worden:

- Er wordt niet meer gewerkt via een afgeleide finale score maar met de oorspronkelijk behaalde punten voor kwaliteit van dienstverlening.

3.9.4. Zienswijze 63.

Zienswijze	Complex proces tot financiële prikkel.
Belanghebbende	Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Volgens Eandis is er complexiteit door het hoge aantal indicatoren, de diverse wijzen van puntentoekenning, de veelheid aan formules en de manier waarop de punten herleid worden naar een finale score en naar de financiële prikkel. Het maakt het voor de distributienetbeheerders moeilijk om de juiste focus en prioriteit te leggen in de kwaliteitsinspanningen opdat de kwaliteitsverbeteringen effectief zullen leiden tot een verhoging van het toegelaten inkomen.

Reactie op de zienswijze

De VREG concludeerde naar aanleiding van zienswijze nr. 62 dat de tussenstap van globale kwaliteitsscore naar finale score moet worden geschrapt, wat een vereenvoudiging is en bijdraagt aan de transparantie en aan een meer evenwichtige impact van de behaalde kwaliteit op het toegelaten inkomen.

De VREG erkent dat de nabootsing van een competitieve omgeving in de kwaliteitsprikkel zorgt voor onzekerheid bij de distributienetbeheerder over het uiteindelijke individuele resultaat maar die werkwijze vormt net een belangrijke hoeksteen in de economische regulering van monopolies. De VREG meent ook dat zonder diepgaande kennis van de in de kwaliteitsprikkel gehanteerde formules, de algemene boodschap voor het bedrijf duidelijk is, nl. dat betere kwaliteitsprestaties beloond worden met een hoger toegelaten inkomen voor de onderneming, en omgekeerd.

De VREG erkent dat er door de kwaliteitswaarderingsformules een zekere complexiteit in de kwaliteitsprikkel zit maar dat dit bij kwaliteitsprikkel soms niet te vermijden is en ook niet mag overdreven worden. Het gevaar bestaat dat het werken met te sterke vereenvoudiging zou leiden tot onevenwichtige, verkeerde prikkels.

In vergelijking met de consultatietekst wenst de VREG wel volgende aanpassing te doen: Men kan werken met een toekenning van onder de distributienetbeheerders te verdelen punten per beoordeeld kwaliteitsaspect per beoordeeld jaar. Deze flexibele 'modulaire' aanpak is transparanter en eenvoudiger te begrijpen.

De VREG heeft met de berekeningstabel in bijlage 3 van de consultatie alle berekeningsfuncties concreet en gebruiksvriendelijk samengebracht. Dit berekeningsmodel kon tijdens de consultatie gebruikt worden om de impact van kwaliteit op scores en waarderingen te onderzoeken en meer inzicht te krijgen in de berekeningen. De VREG zal aan de tekst de overeenstemmende formules toevoegen (de vaststelling van het kwaliteitsbedrag en de begrenzing van de toegelaten impact op het toegelaten inkomen) teneinde de transparantie nog te verhogen. Ook voegt de VREG nu een schematische weergave toe van het proces tot het bekomen van de q-factor.

De VREG merkt op dat de zienswijze tegengesteld is aan de andere zienswijze nr. 3 waarin de belanghebbende vraagt naar externe studies. Normaal zou dat moeten leiden tot meer complexe benaderende waarderingsfuncties.

Wat betreft de concrete aansturing naar focus en prioriteit bij de distributienetbeheerder wenst de VREG enkel een zo evenwichtig mogelijke prikkel, tussen technische en commerciële kwaliteit van dienstverlening. De VREG wenst zelf niet te interfereren in de interne beslissingen bij de netbeheerder wat betreft de dienstverlening. Hij veronderstelt dat de ondernemingen intern ook voldoende ervaring, kennis en inzicht hebben om te weten wat hun sterke en zwakke punten zijn op dit vlak.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie aan de zienswijze moet aangepast worden. Er wordt gewerkt met toekenning van onder de distributienetbeheerders te verdelen punten per beoordeeld kwaliteitsaspect per beoordeeld jaar. Aan de tekst worden enkele formules toegevoegd (de vaststelling van het kwaliteitsbedrag en de begrenzing van de toegelaten impact op het toegelaten inkomen) teneinde de transparantie te verhogen. Ook wordt een schematische weergave toegevoegd van het proces tot het bekomen van de q-factor.

3.9.5. Zienswijze 64.

Zienswijze	Meer duiding nodig voor de waarde A.
Belanghebbende	Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Eandis vraagt meer duiding bij de berekening van de waarde A (consultatietekst p. 65).

Reactie op de zienswijze

De waarde A wordt niet vastgesteld vanuit een berekening maar vanuit een zoekfunctie, waarbij voldaan moet zijn aan de voorwaarden zoals vermeld in de consultatietekst.

Het gebruik van dit mechanisme, de bepaling van een finale score, wordt verlaten naar aanleiding van zienswijze nr. 62.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan deze zienswijze moet aangepast worden.

3.9.6. Zienswijze 65.

Zienswijze	Effect over zelfde aantal jaren als de lengte van de beoordelingsperiode.
Belanghebbenden	Infrac, Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbenden

Infrac stelt, zonder meer, dat optie 2 (q_i toepassen over een gelijk aantal jaar als de lengte van de beoordelingsperiode, par. 7.2.2 op p. 73 van de consultatietekst) beter lijkt dan optie 1, om tariefschokken maximaal te vermijden. Eandis geeft eveneens de voorkeur aan optie 2. De belanghebbende vreest onredelijke effecten wanneer beoordelingsperiode en reguleringsperiode sterk

verschillen. Eandis stelt de vraag of de cap/floor correctie voor of na de correctie voor de lengte van de reguleringsperiode wordt toegepast.

Reactie op de zienswijze

De cap/floor wordt aangepast volgens de verhouding van de lengte van de reguleringsperiode en de observatieperiode. De kwaliteitsprikkel moet immers in elk jaar van de observatieperiode eenzelfde sterkte hebben, los van de lengte van de volgende reguleringsperiode. Om een meer transparante berekening mogelijk te maken, zal gewerkt worden met onder distributienetbeheerders te verdelen punten per kwaliteitsindicator per beoordeeld jaar (conclusie van zienswijze nr. 63).

De VREG verwacht dat de impact van de kwaliteitsfactor op de hoogte van een toegelaten inkomen o.a. omwille van de cap/floor relatief beperkt zal zijn. Van echte tariefschokken zal normaal geen sprake zijn. De werkelijke kostenevolutie (exogene en niet-exogene kosten) van de distributienetbeheer heeft normaal een veel groter effect op de hoogte van het toegelaten inkomen en op de hoogte (en schokken) van de distributienettarieven. Als er al een kleine schok is, omdat er een groot verschil optreedt in lengte tussen observatieperiode en volgende reguleringsperiode, kan daarna de omgekeerde beweging plaatsvinden. De VREG wenst te verduidelijken dat hij de beoordelingsperiode en de lengte van de reguleringsperiode zeker niet te sterk van elkaar wenst te laten verschillen. Onder een stabiele regulering zijn beide periodes idealiter gelijk. Op termijn worden tijdelijke verschillen tussen beiden gecompenseerd. Een distributienetbeheerder kan met dit transparante en voorspelbare mechanisme rekening houden bij de omgang met zijn toegelaten inkomen.

De belanghebbenden bieden in hun zienswijze geen oplossing voor de problematiek van een wijzigende kwaliteitsfactor tijdens een lopende reguleringsperiode (de optie 2), zoals vermeld in de consultatietekst (par. 74). De optie die zij verkiezen vraagt immers een tussentijdse update van een bestaande tariefmethodologie, omdat telkens gedurende een lopende reguleringsperiode een nieuwe kwaliteitsfactor moet vastgesteld worden op basis van een afgelopen observatieperiode. Tegelijk kunnen op dat ogenblik aanpassingen voorzien worden aan de kwaliteitsprikkel voor de volgende observatieperiode, wat een update van de lopende tariefmethodologie zou vragen. Dit veroorzaakt een instabiliteit en dus regulatoire onzekerheid. Doordat dit proces dan niet synchroon verloopt met de consultatie en afronding van een nieuwe tariefmethodologie voor een volgende reguleringsperiode, is er, op het moment dat een nieuwe reguleringsperiode begint, geen volledige transparantie over het verdere verloop van de inkomsten en distributienettarieven van de distributienetbeheerders in die reguleringsperiode. Het is dan beter om de q-factor per reguleringsperiode vast te stellen aan het begin van de reguleringsperiode over de ganse lengte van die periode (d.i. optie 1). Gedurende die reguleringsperiode is er dan ook geen aanpassing van de tariefmethodologie nodig omdat er geen nieuwe invloed is van de kwaliteitsprestatie. Het geeft een grotere stabiliteit aan de distributienetgebruikers wat betreft de evolutie van hun nettarieven gedurende de reguleringsperiode. Ook vanuit investeerders zou die stabiliteit volgens de VREG meer gewaardeerd worden. De VREG meent dat deze aspecten in de regulering primeren en wenst daarom de zienswijze niet te volgen.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie aan de zienswijze moet aangepast worden. Optie 1 wordt definitief weerhouden (de q-factor per reguleringsperiode vaststellen aan het begin van de reguleringsperiode over de ganse lengte van die periode).

3.10. Zienswijzen m.b.t. paragraaf 8 'Opname kwaliteit dienstverlening in een volgende tariefmethodologie'

3.10.1. Zienswijze 66.

Zienswijze	Optie 2 mits geen cumulatieve effecten.
Belanghebbende	Eandis

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Eandis kan optie 2 (p. 80 consultatietekst) ondersteunen in de mate dat de VREG verzekert dat er geen cumulatieve effecten optreden.

Reactie op de zienswijze

De VREG meent dat er geen cumulatieve effecten zijn in de voorgestelde berekening volgens optie 2 in de consultatietekst.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

3.10.2. Zienswijze 67.

Zienswijze	Voorbeeld voor inschatting nodig.
Belanghebbende	Infracx

Samenvatting van de zienswijze van de belanghebbende

Infracx stelt dat het de financiële impact van een keuze tussen optie 1 en optie 2 (consultatietekst par. 8.1 en 8.2) niet kan inschatten en vraagt om de impact met een concreet voorbeeld toe te lichten.

Reactie op de zienswijze

De in de consultatie opgenomen vermelde formules zijn transparant en ondubbelzinnig. De consultatie bevatte het berekeningsmodel (bijlage 3) waarmee verschillende voorbeelden van scenario's kunnen uitgerekend worden. De belanghebbende was in de mogelijkheid om een voorbeeld uit te werken.

Conclusie

De VREG oordeelt dat het voorgestelde proces tot het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie niet aan de zienswijze moet aangepast worden.

4. Overzicht wijzigingen naar aanleiding van de zienswijzen

4.1. Timing

De eerste officiële registratie van kwaliteitsprestaties in het kader van de vaststelling van de q-factor start op 1/1/2017 om 0.00u.

Aan de distributienetbeheerders wordt de tijd tot 1/1/2017 gegeven om zich intern voor te bereiden op de inwerkingtreding van de kwaliteitsprikkel vanaf 1/1/2017.

Als verantwoording voor dit uitstel dienen de distributienetbeheerders tegen 1 maart 2016 een verslag in bij de VREG over de interne aanpassingen (IT, Interne Audit,...) die al zijn gebeurd of die in het kalenderjaar 2016 zullen gebeuren, als voorbereiding op de start van de registratie en rapportering over de kwaliteitsprestaties vanaf 1/1/2017.

4.2. Registratie van kwaliteitsprestaties

m.b.t. de stroomonderbrekingen

De minimale registratieperiode voor de stroomonderbrekingen bedraagt 3 jaar.

Aanvulling wat betreft de stroomonderbrekingen die niet meetellen:

- 1) natuurrampen, waaronder in dit kader begrepen moet worden aardbevingen, uitzonderlijke overstromingen, stormen of cyclonen of andere uitzonderlijke klimatologische omstandigheden of de inslag van een voorwerp uit de ruimte;
- 2) een brand, nucleaire of chemische explosie ontstaan op een site niet in het beheer van de distributienetbeheerder of zijn werkmaatschappij;
- 3) een terroristische aanslag of gelijkwaardige, uitzonderlijk zware criminaliteit met opzettelijke beschadiging van een zeer belangrijke netinfrastructuur;
- 4) een oorlog;
- 5) de toepassing van de procedure ter bescherming van het elektrisch systeem tegen plotse fenomenen die de integriteit van het elektrisch systeem plotseling ondermijnen of van de procedure ter bescherming van het elektrisch systeem bij een aangekondigde schaarste aan elektriciteit voor een aanzienlijke, min of meer voorspelbare tijdsduur zoals opgenomen in het Ministerieel Besluit tot vaststelling van het afschakelplan van het transmissienet van elektriciteit²⁷.

m.b.t. de klachten

Er wordt geen rekening gehouden met de klachtenbehandeling door de VREG.

m.b.t. de KPI's

²⁷ [Ministerieel besluit](#) van 3 juni 2015 tot vaststelling van het afschakelplan van het transmissienet van elektriciteit.

De KPI's van vandaag zullen niet in rekening gebracht worden in afwachting van het gebruik van nieuwe KPI's binnen MIG6 (Atrias), vermoedelijk vanaf 2018.

4.3. Attestering

Zoals al in de consultatietekst werd gesteld, moet een attest van de afdeling Interne Audit worden aangevuld met de procesbeschrijving, controlehandleiding en werkprogramma en dit voor iedere kwaliteitsfactor. Dit wordt verder aangevuld met de specificatie dat de wijze waarop de afdeling Interne Audit oordeelt om de steekproef van een kwaliteitsindicator uit te breiden op gemotiveerde wijze moet vastgelegd en opgenomen worden in de controlehandleiding en het werkprogramma.

De minimale vereiste voor de attestering wordt: 'Elke registratie voor een kwaliteitsindicator moet minstens jaarlijks, startende van de eerste dag van het boekjaar tot en met de laatste dag van het boekjaar, in beschouwing worden genomen ter bepaling van de steekproefcontroles door de afdeling Interne Audit. Het attest dient daarom te bevestigen dat voor elke kwaliteitsindicator de registraties van het volledige boekjaar in beschouwing werden genomen ter bepaling van de steekproefcontroles.'

4.4. Toekenning punten voor kwaliteitsprestaties

m.b.t. onbetrouwbare gegevens

Het aantal onder de beoordeelde netbedrijven te verdelen punten per kwaliteitsindicator zal in verhouding staan tot het aantal netbedrijven met betrouwbare gegevens t.o.v. het totale aantal netbedrijven (betrouwbare en onbetrouwbare gegevens samen).

m.b.t. de stroomonderbrekingen

Wat betreft de waardering van de stroomonderbrekingen zal gebruik gemaakt worden van een normalisatie van de geregistreerde onderbrekingswaarden (duur en frequentie), opdat de prikkel voor aandacht voldoende sterk blijft ongeacht de behaalde waarden.

De distributienetbeheerders die op het kwaliteitsonderdeel stroomonderbrekingen beter presteren dan het gemiddelde van de waarden per distributienetbeheerder, krijgen op dat onderdeel eenzelfde aantal punten.

m.b.t. de forfaitaire vergoedingen

Het aantal te verdelen punten per jaar m.b.t. de forfaitaire vergoedingen wegens laattijdige (her)aansluiting wordt verlaagd van globaal 50 punten naar globaal 25 punten. De slechtst presterende distributienetbeheerder krijgt de meer gematigde score 0,4 (i.p.v. 0,2).

m.b.t. inspanningen m.b.t. de klantentevredenheid en het betrekken van belanghebbenden

Het gewicht in punten van de beoordeling van de inspanningen m.b.t. de klanttevredenheid en het betrekken van belanghebbenden worden gehalveerd t.o.v. het voorstel de consultatietekst. Het aantal externe panelleden wordt gezet op minstens vier.

Er wordt verduidelijkt dat resultaten van de geleverde inspanningen ook mogen vermeld worden in de nota's.

De vertegenwoordiger op het panel krijgt een beschikbare indicatieve voorbereidingstijd van 30 minuten, die hij op eenvoudig verzoek met 15 minuten kan verlengen tot in totaal maximaal 45 minuten.

De panelleden moeten zich formeel engageren om de nota's vertrouwelijk te behandelen. De VREG kan beslissen om de nota's na de beoordeling door het panel te publiceren, evenwel met respect voor de vertrouwelijkheid van de gegevens.

4.5. Financiële vertaling de kwaliteitsprestaties

Het in de consultatie voorgestelde mechanisme waarbij de slechtst presterende distributienetbeheerder steeds inkomen afstaat aan het kwaliteitsbedrag Q zonder recuperatie, wordt vervangen door een meer evenwichtig mechanisme met een recuperatie voor alle distributienetbeheerders evenredig met hun kwaliteitsscore. Er wordt niet meer gewerkt via een afgeleide finale score maar met de oorspronkelijk behaalde punten voor kwaliteit van dienstverlening. De begrenzing van de q-factor staat o.a. in verhouding tot het Q%.

Er zal gewerkt worden met onder distributienetbeheerders te verdelen punten per kwaliteitsindicator per jaar (i.p.v. per globale beoordeelde periode).

Optie 1 wordt definitief weerhouden (de q-factor per reguleringsperiode vaststellen aan het begin van de reguleringsperiode over de ganse lengte van die periode).

4.6. Andere wijzigingen en verduidelijkingen

Aan de tekst worden verduidelijkende paragrafen toegevoegd voor de aanpak in het geval er wijzigingen zijn in de netgebieden van de distributienetbeheerders (fusies, splitsingen) en in geval een distributienetbeheerder geen beroep doet op een werkmaatschappij.

Voor de kwaliteitsindicatoren waar een werkmaatschappij wordt beoordeeld, zal nu worden gesproken van netbedrijf, waarmee wordt bedoeld:

- indien de distributienetbeheerder werkt met een werkmaatschappij: de werkmaatschappij
- indien hij geen beroep doet op een werkmaatschappij: de distributienetbeheerder zelf.

Aan de tekst worden enkele wiskundige formules toegevoegd (o.a. de vaststelling van het kwaliteitsbedrag en de begrenzing van de toegelaten impact op het toegelaten inkomen) teneinde de transparantie te verhogen. Ook wordt een schematische weergave toegevoegd van het proces tot het bekomen van de q-factor.
