

Consultatieverslag

16/05/2022

Verslag van consultatie CONS-2022-01 met betrekking tot de registratie en rapportering van klachten door warmte- en koudeleveranciers, zoals bepaald in art. 3/1.4.1 van het Energiebesluit

Inhoudsopgave

1	Openbare raadpleging CONS-2022-01.....	3
2	Partijen die een reactie hebben ingediend.....	3
3	Opmerkingen van belanghebbenden en reactie VREG.....	4
3.1	Scope van klachtenregistratie en -rapportering	4
3.2	Definitie van “klacht”	4
3.3	Onderscheid tussen ontvankelijke en niet-ontvankelijke klachten	5
3.4	Klachten die in meerdere categorieën passen	6
3.5	Ontbrekende categorieën en verduidelijkingen	6
3.6	Onderscheid tussen klachten tegen leverancier en klachten tegen netbeheerder.....	7
3.7	Start registratie klachten.....	7
3.8	Vereist niveau van detail bij registratie en rapportering	8
3.9	Administratieve lasten voor registratie en rapportering van klachten.....	9
3.10	Rol van de ombudsdiensten	9

1 Openbare raadpleging CONS-2022-01

Vanaf 3 februari 2022 tot en met 21 maart 2022 heeft de VREG een openbare raadpleging gehouden over de registratie en rapportering aan de VREG van klachten door warmte- en koudeleveranciers. Deze openbare raadpleging bevatte een voorstel voor klachtencategorieën voor de registratie en rapportering, en een voorstel voor de praktische afspraken rond de rapportering aan de VREG. De registratie en rapportering volgen uit Artikel 3/1.4.1 van het Energiebesluit.¹

Het consultatiedocument en de bijbehorende bijlagen hebben de referentie CONS-2022-01. Deze documenten werden op 3 februari 2022 gepubliceerd op onze website en aangekondigd in de “nieuwsbrief energiesector” op diezelfde dag.

De documenten zijn nog steeds beschikbaar op onze website: <https://www.vreg.be/nl/document/cons-2022-01>.

We vroegen aan alle belanghebbenden om hun eventuele reacties schriftelijk aan ons over te maken, binnen de consultatieperiode.

We publiceren nu, in dit rapport, een overzicht van de partijen die een reactie overmaakten, een overzicht van de ontvangen reacties en ons antwoord erop. Daarnaast geven we aan hoe we onze voorstellen aanpassen om rekening te houden met de ontvangen reacties.

Als bijlage bij dit rapport voegen we de definitieve tabel met klachtencategorieën, en de mededeling met praktische afspraken waarin de wijzigingen zijn aangeduid. De definitieve mededeling met praktische afspraken rond het rapporteringsmodel en de rapporteringswijze publiceren we afzonderlijk.

2 Partijen die een reactie hebben ingediend

Partijen die een reactie hebben ingediend	
Warmte- of koudeleveranciers (tevens warmtenetbeheerders)	IVBO
	Fluvius System Operator cv
	Luminus
Belanghebbenden voor warmte- en koudenetten in Vlaanderen	Ecompany bvba

We behandelen enkel inhoudelijke reacties. Sommige partijen hebben geantwoord dat ze geen reactie wensten in te dienen.

¹ VI.Besl. 19 november 2010 houdende algemene bepalingen over het energiebeleid, BS 8 december 2010.

3 Opmerkingen van belanghebbenden en reactie VREG

3.1 Scope van klachtenregistratie en -rapportering

Reactie Luminus: “Wij bevelen [...] aan de rapportering te beperken tot de huishoudelijke klanten.”

Antwoord VREG: We bevestigen dat de warmte- of koudeleverancier enkel klachten van huishoudelijke afnemers en eindgebruikers van thermische energie moet registreren en rapporteren. Deze beperking van het toepassingsgebied volgt uit artikel 3.1.3, 1°, j) van het Energiedecreet²: “het toezicht op de kwaliteit van de dienstverlening van de warmte- of koudeleveranciers, inclusief [...] de klachten van huishoudelijke afnemers van thermische energie. De bepaling werd verder uitgewerkt in art. 3/1.4.1 van het Energiebesluit: “6° geeft alle eindgebruikers van thermische energie in een warmte- of koudenet de mogelijkheid om inlichtingen te vragen en klachten in te dienen over de levering en facturatie van thermische energie en die te registreren en daarover te rapporteren aan de VREG conform de methode, bepaald door de VREG, in het kader van de uitvoering van zijn opdracht, vermeld in artikel 3.1.3, eerste lid, 1°, j), van het Energiedecreet van 8 mei 2009”;

Geen actie vereist.

3.2 Definitie van “klacht”

Reactie IVBO: “We vinden dat de term “klacht” zeer ruim gezien moet worden. Het “uiten van ontevredenheid door een eindgebruiker” gaat ver. Soms uit een klant wel een ontevredenheid maar daarom vindt hij zelf nog niet dat dit een klacht is. Het is een eerste aangeven van een afwijking waarvan hij verwacht dat die bijgestuurd wordt, of uitgelegd wordt. Mogelijks ligt hij zelf aan de basis voor het gevoel van ontevredenheid, terwijl hij na wat uitleg direct snapt dat dit onterecht was.”

Reactie Fluvius: “Definitie van een klacht volgens de VREG is zeer breed. Met name elke uiting van ontevredenheid via sociale media wordt zeker niet gelogd. Niet elke tweet, facebookpost,... wordt gelogd als klacht. We hebben klantgegevens nodig alvorens we kunnen spreken over een klacht die gelogd wordt. Concreet worden dus enkel klachten opgenomen in onze database als een klant via één van onze klantenkanalen (website, mail, telefonisch) een klacht indient;”

Antwoord VREG: We reageren hiermee op de bovenstaande twee reacties van IVBO en Fluvius. We begrijpen hun bezorgdheid, met name dat het aantal te registreren en te rapporteren klachten hoog kan worden, en dat het voor sommige klachten niet mogelijk is om alle nodige informatie te capteren.

Aan de andere kant vinden we het moeilijk om een objectieve grens te bepalen, die toont vanaf welk punt een ontevredenheid als een klacht gezien moet worden. Om die reden denken we dat het eenvoudiger en betrouwbaarder is om een zo breed mogelijke definitie te hanteren. Over

² VI.Decr. 8 mei 2009 houdende algemene bepalingen betreffende het energiebeleid, BS 7 juli 2009.

het bestaan van ontevredenheid op zich is er minder twijfel mogelijk, dan over “hoe ontevreden” een eindgebruiker is.

We stellen daarom voor om niet de breedte van de definitie aan te passen (enige uiting van ontevredenheid → klacht), maar wel te beperken langs welke kanalen een klacht gecapteerd kan worden.

We voegen aan de praktische afspraken toe dat ten minste de klachten die via e-mail, telefoon, brief of online formulier worden overgemaakt, geregistreerd moeten worden.

Reactie IVBO: “Is een melding van een storing een “ontevredenheid”? Een klant kan het normaal vinden dat hij eens een storing heeft. En blijft tevreden als dit adequaat opgelost wordt. Voor een ander is dit een frustratie. Wat hiermee te doen en hoe te interpreteren?”

Antwoord VREG: Hier lijkt het onderscheid tussen klachten tegen de warmtenetbeheerder en de warmteleverancier ons belangrijk. Om duidelijk te bepalen wie van de twee verantwoordelijk is voor de storing, en aan wie de klacht dus gericht moet worden, zien wij een rol weggelegd voor het Technisch Reglement Warmte en Koude.

We bekijken een duidelijkere afbakening tussen de verantwoordelijkheden van de warmte- of koudeleverancier enerzijds, en de warmte- of koudenetbeheerder anderzijds binnen de ontwikkeling van het Technisch Reglement Warmte en Koude.

Hoe dan ook kan een storing volgens ons een redelijke aanleiding zijn om een klacht in te dienen. We zien daarom geen redenen om een uitzondering voor klachten over storingen te voorzien.

Er is geen aanpassing vereist aan de mededeling over de klachtenrapportering of de tabel met klachtencategorieën.

3.3 Onderscheid tussen ontvankelijke en niet-ontvankelijke klachten

Reactie IVBO: “In elk systeem van klachten zit er een evaluatiesysteem om aan te geven of de klacht ontvankelijk of terecht is [...]. We missen dit volledig. Je kan dus 10 klachten moeten melden waarvan eigenlijk niet één terecht was. Door zowel het totaal aantal klachten te melden als het aantal [klachten dat] ontvankelijk is, krijg je een correcter beeld van waar het echt misloopt en waar je mss wat beter over moet gaan communiceren. Wat wij veel tegenkomen is dat men bijv. zegt de levering was onderbroken, je warmtenet heeft niet goed gewerkt, maar na onderzoek blijkt dat er problemen geweest zijn aan de secundaire installatie in de woning. Zaken die volledig losstaan van de goede werking van het warmtenet. Bij een gasketel zal men niet zeggen je hebt geen gas geleverd, bij een warmtenet wordt al snel alles aan het warmtenet toegeschreven. Ik kreeg geen warmte van mijn vloer, dus er kwam geen warmte van het net binnen. Men ziet niet dat er nog een conversietoestel is, bij gas heb je duidelijk nog de ketel en stel je sneller de werking van de ketel of het secundaire circuit in vraag. Ook voor dergelijke klachten is het belangrijk dat je kan aangeven dat die eigenlijk niets met het warmtenet te maken hadden of dat je die zelfs niet moet opnemen.

Nog een voorbeeldje: “mijn installatie werkt niet meer, t’ is hier altijd hetzelfde, en het is wel jullie kant”, bij nader onderzoek blijkt de klant zelf aan het toestel het prutst te hebben waardoor het ontregeld was. Een klacht?”

Antwoord VREG: We begrijpen de opmerking van IVBO en we vinden hem terecht. Er zou inderdaad onderscheid gemaakt moeten worden tussen

- Aantal ontvangen klachten,
- Aantal ontvankelijke klachten: formeel ingediend via e-mail, brief, website of telefonisch – naam en adres indiener gekend – feiten duidelijk omschreven, en
- Aantal (inhoudelijk) gegronde klachten (klachten hadden betrekking tot een categorie die binnen de taken en verantwoordelijkheden van de leverancier valt).

We voegen het onderscheid tussen ontvangen, ontvankelijke en gegronde klachten toe in het afspraken document. Ook het rapporteringssjabloon zal rekening houden met dit onderscheid.

3.4 Klachten die in meerdere categorieën passen

Reactie IVBO: “Wat met gecombineerde klachten. “Ik vind de afrekening te hoog, want het net heeft niet altijd gewerkt en ik kan zoveel niet afgenomen hebben”. Eigenlijk valt de rekening duur uit en willen ze hiermee een poging doen om de factuur te verlagen. Het warmtenet heeft wel altijd gewerkt maar ze hadden secundair problemen en men betwist de goede werking van tellers waar echt niets aan is om een compensatie af te dwingen. 3 klachten? 7.5 + 4.2 + 2.7”

Antwoord VREG: In dit soort gevallen is er inderdaad ruimte voor interpretatie. We adviseren om de klacht te registreren onder de categorie die het voornaamste deel van de klacht uitmaakt. In het aangehaalde voorbeeld kan categorie 7.5 (slotfactuur) als de voornaamste reden voor contactname gezien worden.

We verduidelijken in de mededeling dat iedere klacht slechts onder één categorie moet worden geregistreerd en gerapporteerd. Dit is de categorie waarbij de klacht in zijn geheel het dichtste aanleunt.

3.5 Ontbrekende categorieën en verduidelijkingen

Reactie Ecompany: “In de lijst met klachten categorieën [ontbreekt er] een type klacht dewelke me nuttig lijkt: foutieve of onvolledige installatie.

Je geeft met categorie 2.1 defecte meter, de mogelijkheid om een defect aan de meter te melden en dat is goed en nodig.

Echter, [er ontbreekt] een categorie "foutieve of onvolledige installatie van de meter". Er is een nuance tussen een defecte meter en een verkeerd geplaatste meter, of het lijkt me althans een goed idee om daar een nuance tussen te maken (ofwel de categorie 2.1 uit te breiden). [...] In

tegenstelling tot een gasteller of een elektriciteitsmeter is er bij een warmtemeter veel meer kans dat er iets mis loopt bij de installatie. Een warmte/koude meter heeft een debietmeter, maar ook 2 temperatuursensoren [en] een configuratie over het geheel. Als er een missing is, of een kabel-incident dan heeft dat repercussies op de meting. [...] Het effect op de meting zelf kan ook verschillende uitingen hebben: geen meting, te lage meting of (veel) te hoge meting. Alle 3 komen voor en dienen correct gedetecteerd te worden. De meter op zich is niet defect, de foute installatie veroorzaakt een verkeerde meting.”

Antwoord VREG: We vinden deze opmerking terecht. We merken op dat deze fouten eerder binnen de verantwoordelijkheid en de taken van de warmtenetbeheerder vallen. Toch hechten we er belang aan om een zo volledig mogelijke lijst met klachtencategorieën op te stellen. Wanneer er ook een klachtenrapportering van de netbeheerders wordt verwacht, maakt een eenduidige tabel voor beide types klachten het mogelijk om een duidelijk onderscheid te maken tussen klachten tegen de netbeheerder en klachten tegen de leverancier.

De categorie “foutieve of onvolledige installatie” wordt toegevoegd in de tabel met klachtencategorieën. Er wordt verduidelijkt dat het hierbij gaat om een klacht tegen de warmtenetbeheerder (zie ook verder).

3.6 Onderscheid tussen klachten tegen leverancier en klachten tegen netbeheerder

Reactie Fluvius: “We begrijpen dat er enkel gerapporteerd moet worden over klachten vanuit de leveranciersrol. We vragen ons af waarom er dan een categorie is voorzien over bv. “aansluiting” & “meters”. Die klachten komen binnen vanuit rol netbeheer en zal dus nooit voorkomen als klacht vanuit rol van de leverancier.”

Antwoord VREG: Fluvius maakt een terechte opmerking. De tabel met klachtencategorieën moet duidelijker onderscheid maken tussen klachten tegen de netbeheerder en klachten tegen de leverancier.

We houden er wel aan om alle klachten te kunnen capteren met één volledige tabel. Dit zorgt er hopelijk voor dat het duidelijk is, welke klachten tegen de leverancier en welke tegen de netbeheerder gericht zijn. Op deze manier hopen we ook te vermijden dat bepaalde klachten dubbel geregistreerd zouden worden, of helemaal niet.

De tabel met klachtencategorieën wordt verduidelijkt: er wordt in een bijkomende rij aangegeven welke klachten door de netbeheerder, en welke door de leverancier behandeld moeten worden.

3.7 Start registratie klachten

Reactie Fluvius: “Rapportering vanaf volgend jaar is principieel haalbaar voor Fluvius. Er is een systeem waar alle klachten worden gelogd. Wel dienen we op basis van de voorgestelde

categorieën nog bijkomende informatie te capteren dan de informatie die we nu beschikbaar hebben. Rapportering over het verleden is om die reden niet mogelijk tenzij we de klachten manueel zouden mappen op de voorgestelde categorieën;”

Reactie Luminus: “De mededeling geeft geen duidelijke startdatum van rapportering aan. Gezien dat de leveranciers de nodige implementaties moeten doen qua opvolging, en we reeds bijna een trimester ver zijn in 2022, stellen wij dat er een eerste keer gerapporteerd wordt over het jaar 2023”

Antwoord VREG: Het kan inderdaad niet de bedoeling zijn dat klachten met terugwerkende kracht geregistreerd en gerapporteerd moeten worden. In principe is op het moment dat we de mededeling met praktische afspraken publiceren, duidelijk wat er geregistreerd moeten worden. We pleiten wel om zo snel mogelijk met de registratie te starten, zodanig dat de kennisopbouw van de VREG en het toezicht op de kwaliteit van dienstverlening niet wordt belemmerd.

Bovendien zijn wij ons ervan bewust dat een nieuwe rapportering moeilijkheden met zich kan meebrengen. Daarom beschouwen we de eerste registratie- en rapporteringsperiode als een inlooperperiode, waarbij zowel de leveranciers als wijzelf kunnen leren of de praktische implementatie goed is.

De mededeling met afspraken wordt aangepast: de registratie begint pas te lopen vanaf het eerste volledige kwartaal ná de publicatie van de mededeling met praktische afspraken rond de rapportering. De VREG stelt zo snel mogelijk na die publicatie ook een rapporteringssjabloon ter beschikking aan de leveranciers, en zeker vóór de start van het eerste volledige kwartaal na publicatie.

Bij wijze van voorbeeld: als de mededeling in mei '22 gepubliceerd wordt, start de registratie op 1 juli 2022.

3.8 Vereist niveau van detail bij registratie en rapportering

Reactie Luminus: “Het lijkt ons aangewezen dat de leveranciers enkel verplicht worden om minimaal op niveau 1 te rapporteren :

- De tabel is veel te gedetailleerd en daardoor voor interpretatie vatbaar. Een klacht kan zelfs in meerdere categorieën thuishoren. De focus van de leverancier moet op de oplossing gericht zijn en een snelle classificatie laat de zaken vooruit gaan.
- De relevantie van niveau twee voor opvolging is ons niet duidelijk
- Voor de aardgas- en elektriciteitsleveranciers is enkel niveau 1 vereist

Het lijkt ons aangewezen dat de leveranciers enkel verplicht worden om minimaal het aantal vragen (contactnames) te registreren, zonder classificatie. Ook dit is zo voorzien voor de aardgas- en elektriciteitsleveranciers.”

Antwoord VREG: We begrijpen dat de registratie op niveau 2 een extra stap betekent, die extra administratieve lasten met zich meebrengt. Vanuit het standpunt van de regulator lijkt het ons echter des te belangrijker om zo veel mogelijk informatie te capteren. Voor ons is dit belangrijke

informatie om knelpunten bij de leveranciers te identificeren. We vrezen dan ook dat rapportering op een hoger niveau het nut van de oefening in het gedrang zou kunnen brengen.

We willen wel gedeeltelijk tegemoet komen aan de bezorgdheden door enkel registratie en rapportering op niveau 2 te vereisen voor de klachten die ontvankelijk én gegrond waren.

We passen de praktische afspraken zo aan, dat rapportering op niveau 2 slechts vereist is voor klachten die ontvankelijk en gegrond waren. Om toch een globale indruk te krijgen van het onderwerp van de ongegronde klachten, vragen we toch om deze klachten ten minste op niveau 1 te registreren en te rapporteren.

3.9 Administratieve lasten voor registratie en rapportering van klachten

Reactie Luminus: “Het opleggen van een nieuwe rapporteringsverplichting brengt onvermijdelijk ook nieuwe administratieve lasten voor de warmte- en koudeleveranciers met zich mee: specifieke registratie, bepalen of een vraag van een klant als klacht moet gedefinieerd worden, het toekennen van een categorie conform de classificatie etc.

We appreciëren dat er enkel op jaarbasis moet gerapporteerd worden, wat de administratieve last zeker beperkt.”

Antwoord VREG: Wij hebben begrip voor de extra administratieve lasten die deze verplichtingen met zich meebrengen. We hopen echter dat de jaarlijkse rapportering ook inzichten zal opleveren, zowel voor ons als voor de leveranciers zelf. Die inzichten leiden op termijn tot een nog betere dienstverlening en noodzakelijke aanpassingen aan het regulatorisch kader. We rekenen erop dat de extra tijdsinvestering op termijn dus ook positieve resultaten heeft.

Geen actie vereist.

3.10 Rol van de ombudsdiensten

Reactie Luminus: “Het consultatiedocument stelt voor dat de klanten die niet tevreden zijn met de opvolging van de klachten zich kunnen richten tot de federale ombudsman voor energie. Het is voor ons op heden niet duidelijk of dit behoort tot het takenpakket van de federale ombudsdienst. Dit moet eerst duidelijk gemaakt worden vooraleer deze aanbeveling gegeven wordt. Bovendien wordt de werking van de federale ombudsdienst gedragen door de elektriciteits- en aardgasleveranciers en dito distributienetbeheerders. Het kan dus zeker niet zijn dat een marktpartij die zowel warmteleverancier als elektriciteits- en aardgasleverancier is, ook zou bijdragen voor klachten gerelateerd aan zijn activiteit als warmteleverancier.”

Antwoord VREG: We benadrukken dat de klachtenprocedure die we beschreven in het consultatiedocument slechts onze visie hierop weergeeft. We gaven in dat document ook aan

dat de regelgeving niet verduidelijkt wie de klacht moet behandelen, indien de klager oordeelt dat de leverancier zijn klacht niet naar voldoening heeft opgelost.

De federale Ombudsdienst voor Energie gaf al in 2019 in een memorandum aan de federale regering aan voorstander te zijn van een verruiming van de energiegeschillen waarvoor ze bevoegd zijn. Het is aan de regelgever om hier al dan niet op in te gaan.

Aangezien deze opmerking geen betrekking heeft op de tabel met klachtencategorieën of de mededeling met het afsprakenkader, wordt er geen verdere actie aan gekoppeld.

Geen actie vereist.