

## Analyse bevraging efficiëntie en effectiviteit toekenning gratis elektriciteit aan huishoudelijke afnemers

### 1. Samenvatting

De VREG onderzocht de kostenimpact van de maatregel tot toekenning van een hoeveelheid gratis elektriciteit aan elk gezin. Volgens de 7 belangrijkste leveranciers op de huishoudelijke markt en volgens de netbeheerders voor elektriciteit, werd 1,36 miljoen euro (+/- 55 miljoen oude BEF) geïnvesteerd om het systeem op te zetten. Jaarlijks wordt naast de kostprijs van de gratis toegekende kWh (94,5 miljoen euro) nog eens bijna een miljoen euro gespendeerd, voornamelijk aan personeelskosten.

In €	<i>Investerings- kost</i>	<i>Jaarlijks wekerende kost</i>
Kosten IT	477.022,00	126.583,52
Personeels- en administratiekosten	879.906,85	794.186,37
Andere rechtstreeks en/of onrechtstreeks aanwijsbare kosten	2.937,00	4.996,12
Subtotaal	1.359.865,85	925.766,01
Waarvan leveranciers (inclusief 'sociale leverancier')	92,45%	65,44%
Waarvan netbeheerders	7,55%	34,56%
Kosten van de geleverde gratis elektriciteit in 2004	0,00	94.476.935,32
Totaal	1.359.865,85	95.402.701,32
Verdeeld over 2,5 miljoen gezinnen	0,54	38,16

Wanneer we de cijfers van de netbeheerders onderling vergelijken, blijkt dat de gemengde netbeheerders, door zich te verenigen, efficiënter zijn dan de zuivere netbeheerders.

Ook bij de leveranciers zien we grote verschillen tussen enerzijds de historische leverancier die al voor de vrijmaking vertrouwd was met de maatregel en anderzijds de nieuwe leveranciers die allen een nieuw systeem moesten opzetten en de kosten ervan over een kleiner aantal afnemers kunnen spreiden. Electrabel Customer Solutions heeft duidelijk veel lagere kosten gerelateerd aan de maatregel. Het is overduidelijk dat dit voor kandidaat-leveranciers een toetredingsbarrière is.

Globaal heeft de maatregel volgend effect op de tarieven van de netbeheerders en op de prijzen van Electrabel Customer Solutions:

	<b>Gemiddelde DNB's</b>	<b>Electrabel Customer Solutions</b>
Verhoging Enkelvoudig Tarief	0,006875 €/kWh	0,000015 €/kWh
Verhoging Tweevoudig uurtarief - dag	0,006875 €/kWh	0,000015 €/kWh
Verhoging Tweevoudig uurtarief - nacht	0,003189 €/kWh	0,000015 €/kWh

Slechts 2 leveranciers gaven cijfers met betrekking tot de impact van de maatregel op hun prijzen: Electrabel Customer Solutions (0,000015 €) en EBEM (0,0001 €). De anderen konden deze impact niet berekenen aangezien de kosten van de maatregel algemeen werden opgenomen in de operationele kosten. Volgens berekeningen van de VREG varieert de verhoging voor de andere leveranciers van 0,000071 € tot 0,000230 €.

Op basis van deze cijfers werd voor 6 types verbruikers gekeken wat de netto-impact van de maatregel is op hun factuur. Het geldelijke voordeel van de gratis kWh wordt afgewogen tegenover de doorgerekende verhoging door leverancier en netbeheerder. Hieruit blijkt dat kleine en gemiddelde

verbruikers er voordeel bij doen, ongeacht de gezinssamenstelling. De gezinnen met elektrische verwarming hebben een kostennadeel en dragen door hun hoge verbruik meer bij tot de financiering van de maatregel dan dat het voor hen oplevert. Bovendien dragen ook de niet-residentiële afnemers op LS bij in de kosten van de maatregel (via distributienettarief) zonder dat daar iets tegenover staat.

Uit het onderzoek blijkt verder dat de maatregel momenteel slechts drie vierde van de doelgroep bereikt. Er loopt heel wat mis bij de gegevensuitwisseling tussen rijksregister, netbeheerder, leverancier en eindafnemer. Het is duidelijk dat dit heel wat klachten en ongenoegen met zich meebrengt. Dit ongenoegen bij afnemers kan niet concreet becijferd worden in termen van euro's, maar heeft mogelijk invloed op het vertrouwen in de vrijgemaakte markt en kan dus het switchgedrag negatief beïnvloeden.

Bovendien zijn op allerlei niveaus (VREG, Vlaamse infolijn, ombudsdienst, Hermes) mensen belast met de behandeling van klachten omtrent het niet correct toepassen van de maatregel van gratis kWh.

Aan de marktpartijen werden ter evaluatie ook een aantal alternatieven ter vervanging van de huidige maatregel voorgelegd. Zowel leveranciers als netbeheerders verkiezen de afschaffing van de maatregel. Ook afschaffing van de gezinsmodulatie en een verhoging van de federale bijdrage om meer middelen toe te kennen aan de OCMW's zijn mogelijke valabele alternatieven. Doch ook de REG-impact en de sociaal-economische gevolgen van deze alternatieven moeten onderzocht worden alvorens hierover uitspraak kan gedaan worden.

## 2. Situatieschets

Tijdens de commissievergadering van de commissie Openbare werken, Mobiliteit en Energie van 21 maart 2006, was er een vraag om uitleg van de heer Carl Decaluwe tot de heer Kris Peeters, Vlaams minister van Openbare Werken, Energie, Leefmilieu en Natuur, over de gratis kilowattuur elektriciteit als sociale maatregel. Op vraag van de Vlaamse Minister bevoegd voor het energiebeleid Kris Peeters, onderzocht de VREG de efficiëntie en de effectiviteit van de maatregel met betrekking tot de toekenning van een gratis hoeveelheid elektriciteit aan huishoudelijke afnemers. Daartoe werden de netbeheerders en de leveranciers actief op de residentiële markt schriftelijk bevestigd. Deze nota bevat de resultaten van deze bevraging, becommentarieerd door de VREG.

### 1.1 Bevraging

In navolging van artikel 18bis van het Elektriciteitsdecreet en de nadere toepassingsregels beschreven in het Besluit van de Vlaamse regering van 14 november 2003, heeft ieder Vlaams gezin recht op de toekenning van een gratis hoeveelheid elektriciteit per jaar. Deze hoeveelheid is gelijk aan een vaste minimumhoeveelheid van 100 kWh per gezin, te vermeerderen met 100 kWh per gezinslid.

Deze maatregel en de daaruit voortvloeiende verplichtingen en regelingen voor de toekenning van de gratis elektriciteit aan huishoudelijke afnemers, leiden voor de marktspelers ongetwijfeld tot bepaalde kosten. Op vraag van de Vlaamse Minister bevoegd voor het energiebeleid, de heer Kris Peeters, voerde de VREG een onderzoek naar de rechtstreeks aan deze verplichtingen toe te wijzen kosten (efficiëntie) alsook naar de effectiviteit van de maatregel. Via een schriftelijke bevraging bij zowel leveranciers als netbeheerders trachtte de VREG deze efficiëntie en effectiviteit in kaart te brengen. Tegelijkertijd werd ook de financiële impact van een aantal alternatieven voor deze sociale openbaredienstverplichting onderzocht.

De efficiëntie van de maatregel werd onderzocht aan de hand van enkele kencijfers met betrekking tot kosten en domiciliegegevens. Om de bevraging zoveel mogelijk te standaardiseren, werden door de VREG modelformulieren opgesteld die op 8 mei werden verstuurd naar alle netbeheerders (behalve Elia en DNB BA omdat er geen huishoudelijke afnemers op hun distributienet aangesloten zijn) en naar alle leveranciers die zich richten tot huishoudelijke afnemers.

Om de efficiëntie van de maatregel in kaart te kunnen brengen bevatte de in te vullen tabel een overzicht van de kosten waarvan de VREG vermoedt dat zij relevant zijn voor het onderzoek. Er werd een onderscheid gemaakt wordt tussen éénmalige investeringskosten (uitgedrukt in euro) en doorlopende en/of weerkerende kosten (uitgedrukt in euro per jaar). In de tabel werd tevens een extra kolom opgenomen voor eventuele opmerkingen of beschrijvingen. De leveranciers en netbeheerders werden verzocht om voor elk van de volgende kostenposten afzonderlijk het werkelijk geboekte bedrag op te geven. Indien niet beschikbaar, volstond een raming naar best vermogen.

#### Voor de leverancier:

1. **IT-kosten:** de éénmalige investeringskosten en de doorlopende en/of weerkerende kosten voor de aanpassing van de informaticasystemen om de toekenning van de gratis elektriciteit aan huishoudelijke afnemers conform de regelgeving mogelijk te maken.
2. **Personeels- en administratiekosten:** de éénmalige reeds gemaakte en nog te maken investeringskosten en de doorlopende en/of weerkerende kosten die gegenereerd worden voor de uitvoering van de sociale openbare dienstverplichting.
3. **Andere rechtstreeks en/of onrechtstreeks aanwijsbare kosten:** opsomming van andere belangrijke uitgaven, mogelijk gedeelde inkomsten of, indien die er zijn, inkomsten als gevolg van deze maatregel met een korte beschrijving.
4. **Totale kost en impact op de tarieven:** som van alle voorgaande kosten en de weerslag, uitgedrukt in c€/kWh tot op 4 decimalen na de komma, waarmee de prijzen voor elektriciteit voor uw huishoudelijke afnemers verhogen als gevolg van deze maatregel, uitgedrukt per aangeboden prijsformule.

#### Voor de distributienetbeheerder:

##### **Efficiëntie:**

De netbeheerders werden verzocht twee tabellen in te vullen:

- één tabel vanuit hun hoedanigheid als distributienetbeheerder met een faciliterende en informatieverstrekken rol;
- één tabel vanuit hun hoedanigheid als sociale leverancier, dus informatieontvangend en uitvoerend.

##### A. Netbeheerder

1. **IT-kosten:** de éénmalige reeds gemaakte en nog te maken investeringskosten en de doorlopende en/of weerkerende kosten voor de aanpassing van de informaticasystemen om de toekenning van de gratis elektriciteit aan huishoudelijke afnemers conform de regelgeving mogelijk te maken.
2. **Personeels- en administratiekosten:** de éénmalige reeds gemaakte en nog te maken investeringskosten en de doorlopende en/of weerkerende kosten die gegenereerd worden voor de uitvoering van de sociale openbare dienstverplichting.
3. **Kosten van de geleverde elektriciteit:**
  - 3.1. zoals oorspronkelijk begroot voor het jaar 2004 met vermelding van de gegevens gebruikt om deze begroting op te stellen, zoals het aantal gezinnen en gezinsleden in het netgebied op 1/1/2004, de hoeveelheid gratis elektriciteit oorspronkelijk begroot in 2004 (in MWh), het deel elektriciteit begroot in 2004 voor specifiek sociaal tarief (500 kWh) en de toegepaste eenheidsprijs voor deze elektriciteit (2004).
  - 3.2. De werkelijke kost van de geleverde elektriciteit in het jaar 2004.
4. **Andere rechtstreeks en/of onrechtstreeks aanwijsbare kosten:** opsomming van andere belangrijke uitgaven, mogelijk gedeelde inkomsten of, indien die er zijn, inkomsten als gevolg van deze maatregel met een korte beschrijving.

5. **Totale kost en impact op de tarieven:** som van alle voorgaande kosten en de weerslag in c€/kWh tot op 4 decimalen na de komma waarmee de tarieven voor distributie van elektriciteit voor uw huishoudelijke afnemers verhogen als gevolg van deze maatregel, uitgedrukt per aangeboden tariefstelsel.

B. Sociale Leverancier:

6. **IT-kosten:** de éénmalige investeringskosten en de doorlopende en/of weerkerende kosten voor de aanpassing van de informaticasystemen om de toekenning van de gratis elektriciteit aan huishoudelijke afnemers conform de regelgeving mogelijk te maken.
7. **Personeels- en administratiekosten:** de éénmalige reeds gemaakte en nog te maken investeringskosten en de doorlopende en/of weerkerende kosten die gegenereerd worden voor de uitvoering van de sociale openbare dienstverplichting.
8. **Andere rechtstreeks en/of onrechtstreeks aanwijsbare kosten:** opsomming van andere belangrijke uitgaven, mogelijk gedeelde inkomsten of, indien die er zijn, inkomsten als gevolg van deze maatregel met een korte beschrijving.
9. **Totale kost en impact op de tarieven:** som van alle voorgaande kosten en de weerslag, uitgedrukt in c€/kWh tot op 4 decimalen na de komma, waarmee de prijzen voor elektriciteit voor uw huishoudelijke afnemers verhogen als gevolg van deze maatregel, uitgedrukt per aangeboden prijsformule.

#### Effectiviteit:

Naast het kostenaspect van de maatregel wou de VREG onderzoeken hoe doeltreffend de maatregel is. Daarbij werden de verschillende stappen van de huidige werkwijze bij de toekenning van gratis elektriciteit overlopen. Hierbij werden aan de netbeheerder telkens de gegevens gevraagd die betrekking hebben op het jaar 2005 (status op 1/5/2006). De gegevens werden telkens voor het volledige netgebied én, bij wijze van steekproef, voor vijf steden en vijf gemeenten verspreid over de vijf Vlaamse provincies opgevraagd. De netbeheerder in wiens netgebied de stad of gemeente gelegen is, werd verzocht hiervoor de gevraagde cijfers in te vullen.

#### Alternatieven:

Op vraag van de minister onderzocht de VREG ook een aantal mogelijke alternatieven. Daarom werden de leveranciers en netbeheerders verzocht om, naast de kosten voor de bestaande maatregel in zijn huidige vorm, eveneens een raming naar best vermogen te maken van de min- of meerkosten van de in de tabel vermelde alternatieven in vergelijking met het huidige systeem, vergezeld van een korte verklarende toelichting. Deze toelichting moet duidelijk maken op welk vlak de verwachte min- of meerkosten zich situeren. Ook hier werd de opsplitsing gemaakt tussen eenmalige investeringskosten en doorlopende en/of recurrente kosten. Niet alleen een wijziging van de maatregel, maar ook de afschaffing ervan kan kosten met zich meebrengen. De leveranciers en netbeheerders mochten ook zelf interessante alternatieven voorstellen.

## 1.2 Antwoorden

Lijst Distributienetbeheerders opgenomen in bevraging	
AGEM	
Distributienet-Beheer Brussels Airport	Niet opgenomen wegens geen huishoudelijke aansluitingen
ELIA	Niet opgenomen wegens geen huishoudelijke aansluitingen
GASELWEST	
Gemeentelijk Havenbedrijf Antwerpen	Niet opgenomen wegens slechts 30 huishoudelijke aansluitingen
IMEA	
IMEWO	
INTER-ENERGA	
INTERGEM	

INTERMOSANE	
IVEG	
IVEKA	
IVERLEK	
PBE	
SIBELGAS	
WVEM	

Enkel de leveranciers met een marktaandeel op de particuliere markt groter dan 0,01% werden opgenomen in het onderzoek. De anderen beleveren slechts een zeer beperkt aantal afnemers en doen de verwerking van gratis kWh mogelijk manueel. Volgende 7 leveranciers hebben geantwoord:

Lijst leveranciers	
City Power	Essent Belgium
EBEM	Luminus
Ecopower	Nuon Belgium
Electrabel Customer Solutions	

## 2. Bespreking

### 2.1 *Efficiëntie Distributienetbeheerders*

#### 2.1.1 Algemeen

De grootste kost bij de toepassing van de gratis kWh die gedragen wordt door de distributienetbeheerder is de **hoeveelheid gratis elektriciteit** zelf. Volgens de toepassing van de maatregel zouden 2.505.001<sup>1</sup> gezinnen met 6.043.161<sup>2</sup> (5.970.598 in particuliere huishoudens) gezinsleden, volgens de toestand op 1 januari 2005, in de loop van het jaar 2005 100 kWh per gezin en 100 kWh per gezinslid gratis moeten ontvangen en dit aan de eenheidsprijs van 1 januari 2005 (13,3875 eurocent/kWh).

Theoretische berekening:  $(2.505.001 + 6.043.161) \times 100 \text{ kWh} \times 13,3875 \text{ eurocent} = 854.816.200 \text{ kWh} \times 13,3875 \text{ eurocent} = 114.438.518,78 \text{ euro}$ .

Om deze maatregel uit te voeren werden en worden door de netbeheerders IT-investeringen gedaan, maar ook personeels- en administratiekosten gemaakt. Deze worden doorgaans geïntegreerd in de algemene werkingskosten van de distributienetbeheerders en verrekend via de distributietarieven. Het is daardoor moeilijk om de investeringen of middelen die specifiek voor de toekenning van gratis elektriciteit ingezet worden af te zonderen van de andere kosten bij distributienetbeheerders. Toch werden naar best vermogen inschattingen gemaakt.

De distributienetbeheerders rapporteren een totale **investeringskost** van €102.710,48. Verdeeld over 2,5 miljoen gezinnen<sup>3</sup>, komt dit neer op c€4,10 of nog geen 2 oude BEF per gezin. Hoewel dit geen correcte benadering is, gezien niet elk gezin evenveel verbruikt en niet evenveel gezinsleden telt, geeft dit cijfer toch een eerste indicatie.

In vergelijking met de investeringen die de leveranciers deden voor de implementatie van de maatregel (cfr.infra), is deze investeringskost echter relatief laag; slechts 7,55% van de investeringskost van de volledige sector was voor rekening van de netbeheerders.

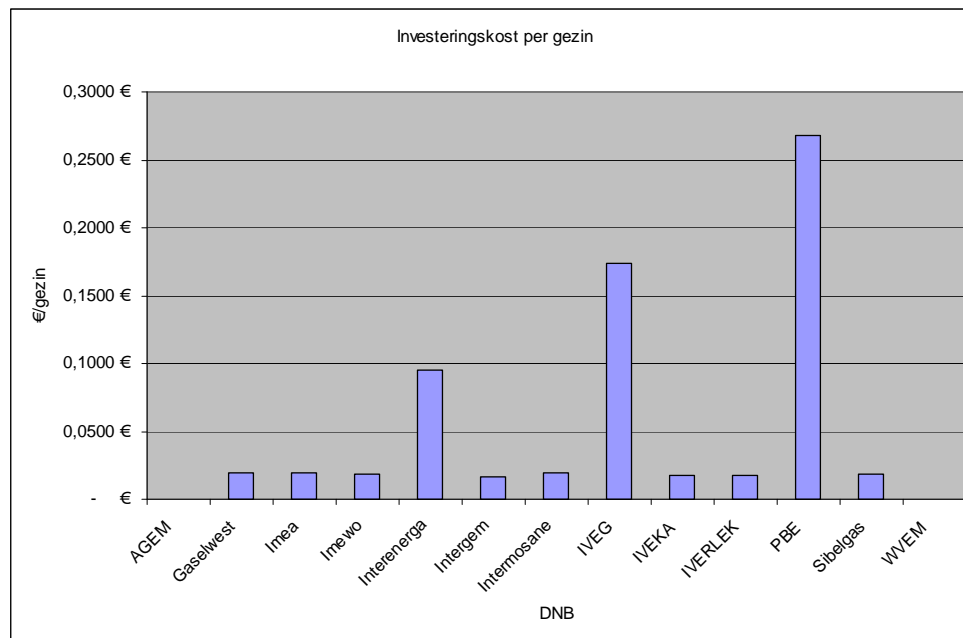
<sup>1</sup> Gegevens FOD economie - afdeling statistiek, bevolkingsstatistieken (voorheen NIS) - 1/1/05 - aantal particuliere en collectieve huishoudens

<sup>2</sup> Gegevens FOD economie - afdeling statistiek, bevolkingsstatistieken (voorheen NIS) - 1/1/05

<sup>3</sup> Gegevens FOD economie - afdeling statistiek, bevolkingsstatistieken (voorheen NIS) - 1/1/05 - aantal particuliere en collectieve huishoudens

Deze investeringen zijn in het verleden gemaakt en onomkeerbaar. Belangrijker voor de evaluatie van de maatregel is de opvolging van de jaarlijks wederkerende kosten die ermee samenhangen. De distributienetbeheerders rapporteren een totale **jaarlijkse werkingskost** van €319.912,22, wat neerkomt op c€12,77 of iets meer dan 5 oude BEF per gezin per jaar<sup>4</sup>. In vergelijking met de doorlopende kosten van leveranciers (cfr.infra) is dit slechts één derde (34,56%) van de totale jaarlijkse inspanningen van de sector bij de toepassing van de maatregel.

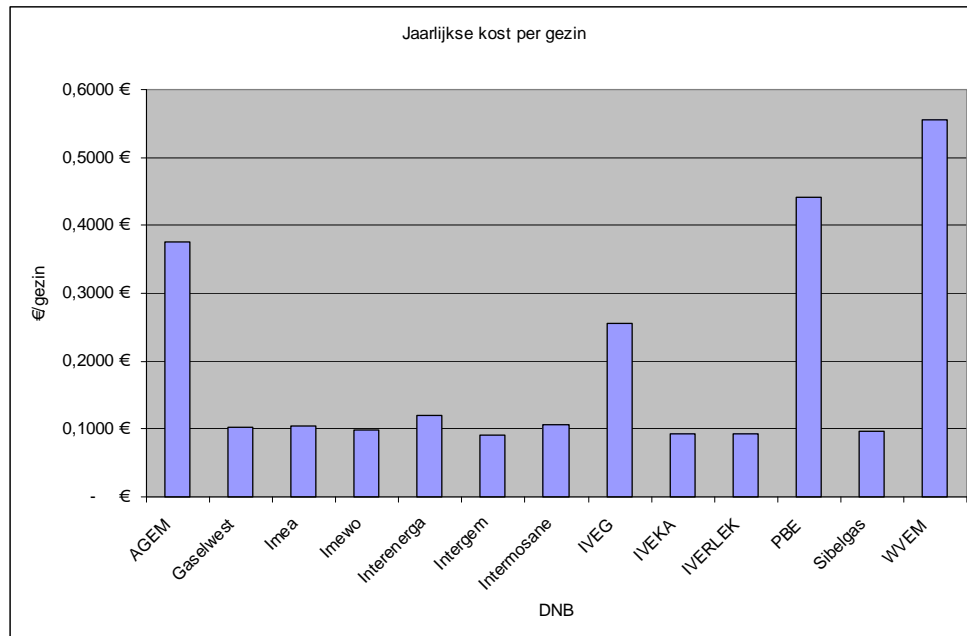
Er wordt echter een verschil opgemerkt in investeringskosten en jaarlijkse werkingskosten tussen distributienetbeheerders onderling, meer bepaald tussen enerzijds gemengde en anderzijds zuivere distributienetbeheerders. Zo wordt vastgesteld dat de investeringskost (per gezin) van Inter-energa, IVEG en PBE, beduidend hoger ligt dan deze van de gemengde distributienetbeheerders (zie Figuur 1). AGEM vermeldde geen investeringskosten omdat zij dit uitbesteed hebben aan IVEG. Om volledig correct te zijn, zouden de investeringskosten van IVEG dus verdeeld moeten worden over de afnemers van IVEG en AGEM samen.



**Figuur 1**

Ook de jaarlijkse werkingskosten (per gezin) liggen bij AGEM, IVEG, PBE en WVEM beduidend hoger (zie Figuur 2). Een verklaring hiervoor moet gezocht worden in de samenwerking tussen de gemengde distributienetbeheerders (voorheen via GeDIS, nu via EANDIS) voor de toepassing van deze en andere maatregelen, waardoor zij genieten van een schaalvoordeel en hun onkosten beter kunnen spreiden.

<sup>4</sup> Gegevens FOD economie - afdeling statistiek, bevolkingsstatistieken (voorheen NIS) - 1/1/05 - aantal particuliere en collectieve huishoudens



Figuur 2

Het globale kostenplaatje voor distributienetbeheerders ziet er dus als volgt uit en wordt in de volgende hoofdstukken gedetailleerder besproken:

In €	<i>Investeringskost</i>	<i>Jaarlijks wekkerende kost</i>
Kosten IT	85.185,98	73.739,54
Personeels- en administratiekosten	15.000,00	241.217,82
Kosten van de geleverde gratis elektriciteit in 2004	0,00	94.476.935,32
Andere rechtstreeks en/of onrechtstreeks aanwijsbare kosten	2.524,50	4.954,87
<b>Totaal</b>	<b>102.710,48</b>	<b>94.796.847,54</b>
Verdeeld over 2,5 miljoen gezinnen	0,041	37,918

### 2.1.2 Kosten IT

De systemen voor de verwerking van de domiciliegegevens ontvangen van het rijksregister vormen de grootste investeringskost bij de distributienetbeheerders. Er werd door alle Vlaamse distributienetbeheerders €85.185,98 geïnvesteerd in het opzetten van de geschikte informaticaondersteuning.

Jaarlijks wordt door distributienetbeheerders nog eens €73.739,54 besteed aan aanpassingen van toepassingen die gebruikt worden voor het opvragen van domiciliegegevens bij het rijksregister en aan de systemen die deze gegevens verwerken.

Gebruikte softwareplatformen ERP en CRM:

- Microsoft
- Oracle
- SAP
- AS400

Gebruikte software ERP en CRM:

- Acces



- Excel
- SQL-navigators
- SAP-ISU

Het valt op dat WVEM helemaal geen investeringen heeft gedaan in de uitbouw van een IT-systeem ter ondersteuning van de toekenning van gratis elektriciteit en dus volledig manueel met bestaande middelen de verwerking doet van domiciliegegevens.

### 2.1.3 Personeels- en administratiekosten

De éénmalige kosten voor personeel en administratie zijn laag in vergelijking met deze van de IT-systemen (in totaal €15.000).

De jaarlijkse onkosten aan personeel en administratieve taken bij distributienetbeheerders voor de uitvoering van de maatregel zijn echter wel beduidend: €241.217,82. De belangrijkste subposten:

- Jaarlijks wordt €93.539,00 besteed aan het opvragen van gegevens bij het rijksregister. De gemengde distributienetbeheerders doen hierbij beroep op CEVI. De gegevens worden dus niet gratis verkregen.
- Een volgende belangrijke kostenfactor (€72.373,08) is de verwerking van de ontvangen domiciliegegevens. Hierbij wordt een relatie gelegd tussen de domiciliegegevens en de adresgegevens bij de toegangspunten in het toegangsregister. Manueel worden deze gegevens nogmaals nagegaan en rechtgezet. Verhuizingen krijgen hierbij extra aandacht. Daarna wordt een koppeling gemaakt met de gekende leverancier op het toegangspunt.
- Controle door de distributienetbeheerders van de staten teruggeleverd door de leveranciers en de daaropvolgende geschillen vormen een laatste belangrijke jaarlijkse kostenfactor (€32.200,07).

Opvallend zijn de vele manuele ingrepen en controles die gerapporteerd worden door de distributienetbeheerders. Ook wordt bij de belangrijke kostenposten dikwijls melding gemaakt van grote en dure inspanningen in het oplossen van geschillen met leveranciers.

### 2.1.4 Kosten van de geleverde gratis elektriciteit in 2004

aantal gezinnen op 1 januari 2004 volgens distributienetbeheerders	2.417.761
aantal gezinsleden op 1 januari 2004 volgens distributienetbeheerders	5.613.394
som	8.031.155
totale hoeveelheid gratis elektriciteit	803.115.500 kWh

Er werd dus een totale hoeveelheid van 803.115.500 kWh gratis elektriciteit in 2004 begroot. Niet alle distributienetbeheerders hielden rekening met de gratis elektriciteit die in het kader van de federale maatregel voor beschermde afnemers, met name het specifiek sociaal tarief (SST), moest toegekend worden. De enkelen die dat toch deden begrootten in 2004 5.400.000 kWh hiervoor.

Met een gemiddelde toegepaste eenheidsprijs 2004 gelijk aan c€12,852690/kWh (officieel c€12,8634/kWh) had hiervoor €102.589.581,66 begroot moeten worden. Toch rapporteerden de distributienetbeheerders slechts €92.659.732,90 als begroot bedrag. Vermoedelijk ligt de fout bij Intergem dat een veel te klein bedrag rapporteerde. Uiteindelijk zou op het moment van de bevraging €94.476.935,23 uitgekeerd zijn aan leveranciers voor het jaar 2004.

In mei 2006 was dus 92% van het vooropgestelde bedrag voor 2004 uitgekeerd. Dit percentage ligt vrij hoog, doch in principe moest op 1/5/2005 de toekenning 2004 volledig afgerond zijn. Meer dan een jaar nadien, is dit nog steeds niet het geval.



## 2.1.5 Impact op de distributienettarieven

Volgende gemiddelde<sup>5</sup> verhogingen worden gerapporteerd door distributienetbeheerders:

- Verhoging Enkelvoudig Tarief: 0,6875 c€/kWh
- Verhoging Tweevoudig uurtarief – dag: 0,6875 c€/kWh
- Verhoging Tweevoudig uurtarief – nacht: 0,3189 c€/kWh

Concrete invulling: Voor een gezin met 2 volwassenen en 2 kinderen en een gemiddeld verbruik van 3.500 kWh aan enkelvoudig tarief, betekent dit dat ze via de distributienettarieven 24,0625 euro (3.500 kWh x 0,6875 c€/kWh bijdragen voor deze maatregel. Diezelfde maatregel levert hen (aan de eenheidsprijs kWh) 500 kWh x 13,3875 c€/kWh = 66,9375 euro op. Maar ook de leverancier zal een deel van zijn kosten doorrekenen in zijn prijs, zij het dat deze doorrekening relatief klein is.

## 2.2 Efficiëntie Leveranciers

Ook de cijfers van de sociale leveranciers werden onder deze categorie verwerkt.

### 2.2.1 Algemeen

Meteen valt op dat de leveranciers belangrijke IT-investeringen gedaan hebben en doen en dat er grote personeels- en administratiekosten gemaakt worden om deze maatregel toe te passen. Ook hier geldt dat deze geïntegreerd worden in de algemene werkingskosten (OPEX) en dat het moeilijk is om de investeringen of middelen die specifiek voor de toekenning van gratis elektriciteit ingezet worden af te zonderen van de andere kosten die leveranciers maken in hun dagelijkse werking.

De leveranciers rapporteren een totale **investeringskost** van €1.257.155,37 (IT + personeel/administratie). Verdeeld over 2,5 miljoen gezinnen, komt dit neer op c€50,19 of 20 oude BEF per gezin<sup>6</sup>. Hiermee dragen zij 92,45% van de totale investeringskost die gemaakt werd voor de toepassing van deze maatregel. In dit hoge bedrag zitten echter eenmalige kosten €250.000 van Luminus ingevolge een eenmalige rechtzetting: door een fout van Interelectra werden geen domiciliegegevens bezorgd voor de inwoners van Genk. Dit leidde tot zeer veel telefoontjes en herfacturatie. Luminus klasseerde dit bedrag als jaarlijks weerkerend omdat zij de kans groot achten dat zulke fouten nogmaals zullen voorvallen. De VREG herklasseerde dit bedrag naar éénmalige personeels- en administratieve kosten, zij het dat deze niet direct gelinkt zijn aan investeringen.

Het aandeel van de sociale leveranciers in deze investeringskost blijft beperkt tot €79.313 of iets meer dan 6%.

Ook de jaarlijks wederkerende kosten die met de maatregel samenhangen, liggen beduidend hoger dan de personeels- en administratieve kosten van de distributienetbeheerders. De leveranciers rapporteren een totale **jaarlijkse werkingskost** van €605.853,78, wat neerkomt op c€24,19 of iets minder dan 10 oude BEF per gezin per jaar<sup>7</sup>. Het aandeel van de sociale leveranciers in de recurrente kosten blijft beperkt tot €70.503 of iets meer dan zowat 11,5%.

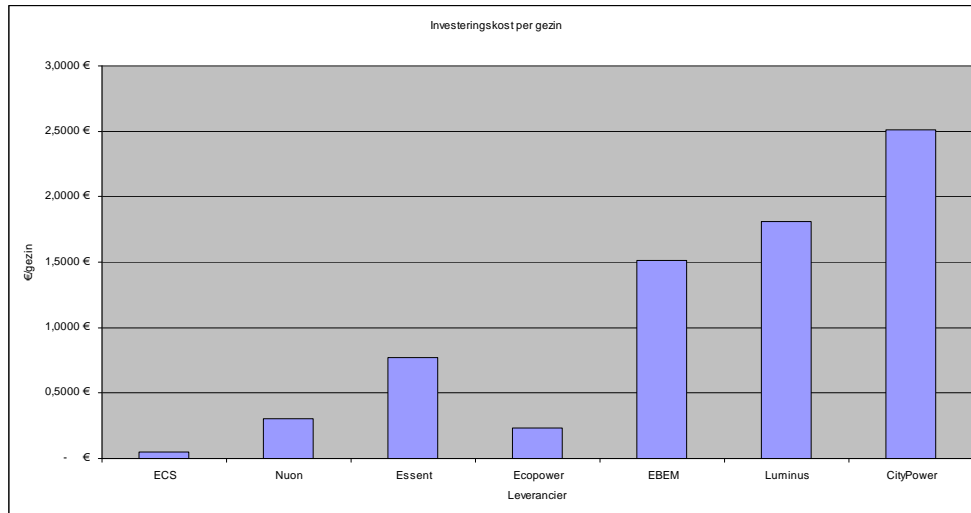
Zowel voor de investeringen als voor de jaarlijkse werkingskosten kan men echter vaststellen dat de inspanningen per gezin bij 'nieuwe' leveranciers (Nuon, Essent, Ecopower, Luminus, Citypower, EBEM) veel hoger liggen dan bij de historische leverancier (ECS). Bij de nieuwe leveranciers bedraagt de (ongewogen) gemiddelde jaarlijks weerkerende kost per afnemer (gedeeld over het aantal afnemers op 1/5/2006) c€47,37. Deze varieert van c€26 bij EBEM tot c€73 bij City Power. Bij de historische leverancier ligt de kost per afnemer veel lager (c€8,65 per klant) dan bij alle anderen. Vermoedelijk speelt hier het belangrijke schaalvoordeel van Electrabel Customer Solutions een grote rol. Bovendien

<sup>5</sup> geen gewogen gemiddelde

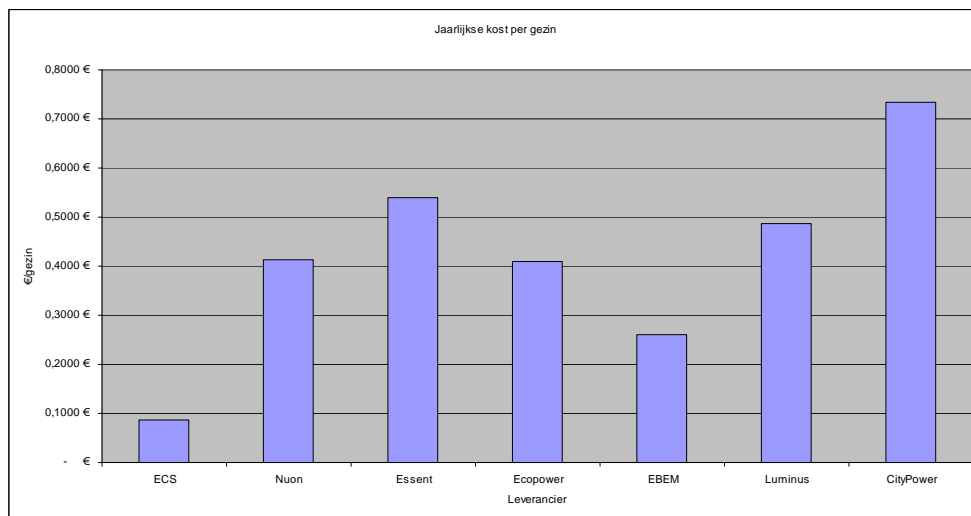
<sup>6</sup> Gegevens FOD economie - afdeling statistiek, bevolkingsstatistieken (voorheen NIS) - 1/1/05 - aantal particuliere en collectieve huishoudens

<sup>7</sup> Gegevens FOD economie - afdeling statistiek, bevolkingsstatistieken (voorheen NIS) - 1/1/05 - aantal particuliere en collectieve huishoudens

was de maatregel al van kracht in de gebonden markt sinds 1/1/2002 zodat Electrabel Customer Solutions al meer ervaring had met de maatregel, waardoor deze al verwerkt was in de bestaande facturatiesystemen en efficiënt geïntegreerd kon worden in de nieuwe facturatie-toepassingen.



**Figuur 3**



**Figuur 4**

Het is duidelijk dat de kostprijs van de maatregel voor nieuwe toetreders een toetredingsbarrière vormt.

Het globale kostenplaatje voor leveranciers ziet er als volgt uit en wordt in de volgende hoofdstukken gedetailleerder besproken:

In €	<i>Investeringskost</i>	<i>Jaarlijks weerkerende kost</i>
Kosten IT	391.836,02	52.843,98
Personeels- en administratiekosten	864.906,85	552.968,55
Andere rechtstreeks en/of onrechtstreeks aanwijsbare kosten	412,50	41,25
<b>Totaal</b>	<b>1.257.155,37</b>	<b>605.853,78</b>
Verdeeld over 2,5 miljoen gezinnen	0,5019	0,2419

## 2.2.2 Kosten IT

De investeringskosten in IT systemen zijn zeer gelijklopend bij Nuon, Luminus en City Power ongeacht de grootte van hun klantenportefeuille en ligt in de grootteorde van €60.000. In totaal werd €391.836,02 geïnvesteerd in IT-ondersteuning voor de toekenning van gratis elektriciteit aan huishoudelijke afnemers door leveranciers en door distributienetbeheerder in hun rol van 'sociale leverancier'. De belangrijkste subposten:

- Met €219.520,01 nemen de investeringen in systemen voor de verwerking in de facturatie van de toekenning van gratis elektriciteit aan huishoudelijke afnemers het leeuwendeel van de investeringskost voor zich.
- Daarnaast moesten ook systemen voor de verwerking van de bestanden met domiciliegegevens ontvangen van de distributienetbeheerders (€59.020,01) en systemen voor het opstellen van de bestanden met de staten voor de terugmelding van de toegekende gratis elektriciteit aan de distributienetbeheerders (€61.296,00) opgebouwd worden.

Jaarlijks wordt door leveranciers €52.843,98 besteed, min of meer evenredig verdeeld over aanpassingen aan

- toepassingen die gebruikt worden voor het verwerken van domiciliegegevens ontvangen van distributienetbeheerders
- toepassingen voor het beheren van deze gegevens
- facturatiesysteem
- software voor het opstellen van de controlestaten die terug naar distributienetbeheerders verstuurd worden.

Slechts enkele leveranciers hebben zicht gegeven op de gebruikte software en softwareplatformen voor ERP en CRM:

- ASP-Oracle (door Anaxis)
- Axapta-xellent (Microsoft)
- SAP-ISU (SAP AG)
- SAP-CRM (SAP AG)
- SIEBEL
- Eigen (interne) ontwikkelingen

Ook distributienetbeheerders in hun rol van 'sociale leverancier' hebben investeringen en jaarlijkse kosten gerapporteerd aan hun IT-systemen voor de toekenning van gratis elektriciteit. Vermits het hier gaat over volledig nieuwe billingsystemen, kon de maatregel tamelijk efficiënt geïntegreerd worden in de volledige ontwikkeling.

## 2.2.3 Personeels- en administratiekosten

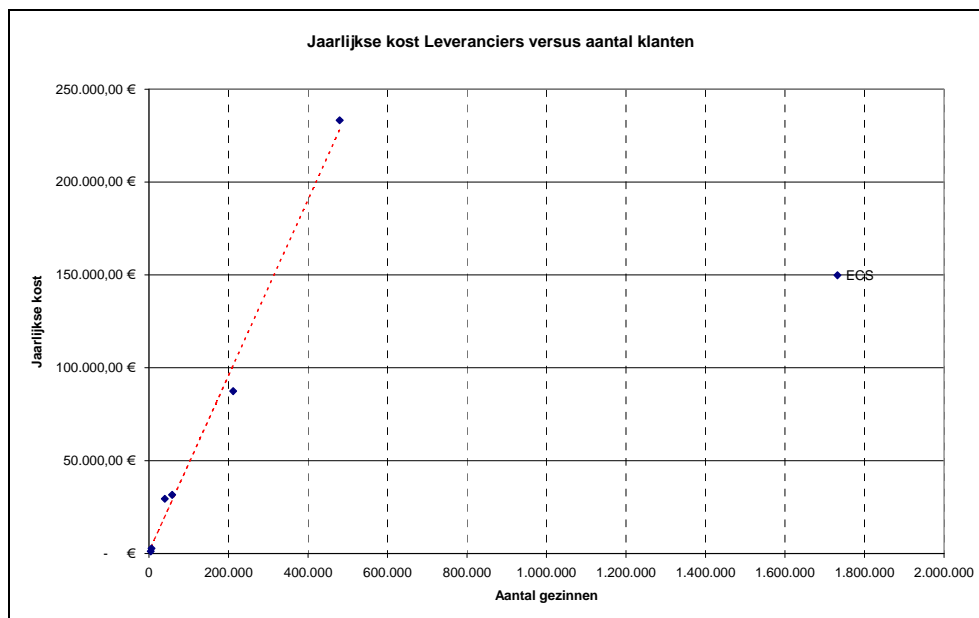
Door Luminus, dat de vragenlijst wel zeer grondig invulde, wordt een opvallend hoge éénmalige investeringskost (€804.942,71) in personeel en administratie gerapporteerd. Dit als gevolg van uitzonderlijke, voornamelijk manuele, inspanningen die geleverd werden in de jaren 2003 en 2004, die ook in de maatregel beschouwd worden als overgangsjaren. Opvallend zijn twee acties, samen goed voor een totaal van €680.000 namelijk: een manuele facturatie georganiseerd door Luminus in 2003 wegens nog geen automatische facturatie (€430.000) en een rechtzetting van niet toegekende gratis elektriciteit als gevolg van het niet aanleveren door de distributienetbeheerder van domiciliegegevens voor de stad Genk (€250.000). De overige éénmalige kosten zijn vooral naar opleiding gegaan.

Daarnaast wordt jaarlijks €552.968,55 uitgegeven aan verwerking van de maatregel. Opvallend is dat, met uitzondering van de 'oude' leverancier ECS, de kost per leverancier gerelateerd aan het aantal klanten van deze leverancier gemiddeld over de zes leveranciers c€46 per klant bedraagt, variërend van c€26 bij EBEM tot c€72 bij City Power. Dat er een lineaire relatie bestaat tussen het aantal klanten

en de totale kosten is niet zo verwonderlijk als men nagaat dat de voornaamste kosten gemaakt worden in handelingen die sterk gerelateerd zijn aan het klantencontact:

- beantwoorden van telefonische vragen en meldingen: €139.091,53
- kosten voor verwerking van verklaringen en attesten van afnemers: €125.185,50
- kosten voor het rechtzetten van facturen: €91.076,50
- kosten voor het beheren van domiciliegegevens: €101.025,00

Op onderstaande grafiek zien we duidelijk dat alle nieuwe leveranciers op dezelfde trendlijn zitten maar dat de historische leverancier Electrabel Customer Solutions hier sterk van afwijkt. De jaarlijks terugkerende administratieve kost, bedraagt voor hen slechts 7 cent per afnemer. Het aantal telefoontjes dat ze jaarlijks krijgen in verband met gratis elektriciteit ligt bij hen (net als bij Luminus) laag in vergelijking met de nieuwe leveranciers. Ook het aantal te verwerken attesten (in verband met gezinssamenstelling enz) ligt veel lager bij Electrabel Customer Solutions. Mogelijk passen zij de maatregel beter toe dan de anderen. Electrabel Customer Solutions heeft immers al meer ervaring opgedaan. Waarschijnlijk stond hun systeem al vroeger op punt. Een andere mogelijke verklaring zou kunnen liggen in het feit dat afnemers die voor een nieuwe leverancier kozen, bewuster met hun factuur bezig zijn en sneller reageren naar hun leverancier toe bij onduidelijkheid over de maatregel.



Figuur 5

### 2.2.4 Impact op prijzen

De meeste leveranciers melden dat de impact op de prijzen moeilijk kan berekend worden aangezien de gemaakte kosten in investeringen en administratieve handelingen geïntegreerd worden in de globale werkingskosten (OPEX of Operational Expenses). De twee leveranciers die een impact geschat hebben, spreken van c€0,0015 (Electrabel Customer Solutions) tot c€0,01 (EBEM) verhoging van hun prijzen als gevolg van de gemaakte onkosten. Essent meldt dat de impact op de tarieven ten gevolge van deze regeling nihil is. De kosten ten gevolge van dit systeem worden bij hen integraal afgehouden van de nu al lage marge bij de residentiële klanten omdat ze zich niet konden veroorloven een stijging door te voeren gezien haar challengerspositie op de Belgische markt.

De VREG heeft zelf de impact op de kilowattuurprijs berekend ervan uitgaand dat de investeringskosten op 3 jaar afgeschreven worden. Volgende formule werd gebruikt voor de berekening: 
$$\frac{\text{investeringskost} : 3}{\text{aantal geleverde kWh aan LS-afnemers in 2005}} + \text{jaarlijks weerkerende kost}$$

Dit levert volgend beeld op:

	ECS	Nuon	Essent	Ecopower	EBEM	Luminus	City Power
Impact in euro/kWh	0,000015	0,000071	0,000130	0,000160	0,000111	0,000168	0,000230

Het (ongewogen) gemiddelde voor de zeven leveranciers bedraagt €0,000126. Het gemiddelde zonder Electrabel Customer Solutions bedraagt €0,000145.

Merk wel op dat voor Luminus ook de zware eenmalige personeels- en administratiekosten ten bedrage van €680.000 meegeteld werden. Zonder deze eenmalige kosten zou het prijseffect €0,000095 bedragen.

### 2.3 *Vergelijking tussen het toegekende voordeel en de impact op de prijzen*

Voor enkele typecategorieën afnemers (EUROSTAT-categorieën) werd de impact van tarief- en prijsstijging becijferd volgens het verbruik van deze afnemers.

In volgende tabel werd uitgegaan van de prijsverhoging door Electrabel Customer Solutions. Voor de netbeheerder werd uitgegaan van de (ongewogen) gemiddelde verhoging.

Prijsverhoging leveranciers (ECS)	c€0,0015	c€0,0015	c€0,0015				
Tariefverhoging distributienet-beheerder	c€0,6875	c€0,3189	c€0,3189				
Type-categorie	Jaarverbruik dagtarief (in kWh)	Jaarverbruik nachttarief (in kWh)	Jaarverbruik uitsluitend nachttarief (in kWh)	verhoging dagtarief (in €)	verhoging nachttarief (in €)	verhoging uitsluitend nachttarief (in €)	som verhoging (in €)
Da	600	0	0	4,13	0	0	<b>4,13</b>
Db	1.200	0	0	8,27	0	0	<b>8,27</b>
Dc	2.200	1.300	0	15,16	4,17	0	<b>19,32</b>
Dc1	3.500	0	0	24,11	0	0	<b>24,11</b>
Dd	5.000	2.500	0	34,45	8,01	0	<b>42,46</b>
De	5.000	2.500	12.500	34,45	8,01	40,05	<b>82,51</b>

Deze verhoging kan vergeleken worden met het voordeel dat in mindering gebracht wordt bij toekenning van de gratis elektriciteit aan het aantal gezinsleden:

	aantal gezinsleden	1	2	3	4	5
	gratis kWh	200	300	400	500	600
	Korting verrekend aan €0,1339	26,78 €	40,16 €	53,55 €	66,94 €	80,33 €
Type-categorie	som verhoging (in €)	Effectieve korting (in €)				
Da	<b>4,13</b>	22,64	36,03	49,42	62,80	76,19
Db	<b>8,27</b>	18,51	31,89	45,28	58,67	72,06
Dc	<b>19,32</b>	7,45	20,84	34,23	47,61	61,00

Dc1	<b>24,11</b>	2,66	16,05	29,44	42,82	56,21
Dd	<b>42,46</b>	-15,68	-2,30	11,09	24,48	37,87
De	<b>82,51</b>	-55,73	-42,35	-40,71	-15,57	-2,18

Uit bovenstaande tabel blijkt dat wie 3.500 kWh in dagtarief verbruikt op jaarbasis, jaarlijks 24,11 euro bijdraagt ter financiering van de maatregel van de gratis kWh. Kleine en gemiddelde verbruikers doen steeds een geldelijk voordeel, de grootte ervan is afhankelijk van de gezinssamenstelling. Wie verwarmt op elektriciteit, betaalt echter extra. Voor een gezin met 2 kinderen dat elektrisch verwarmt, is de bijdrage ter financiering van de maatregel 15,57 € groter dan de tegenwaarde van de 500 kWh gratis die ze ontvangen.

Het voordeel is in absolute cijfers (en dus ook relatief gezien factuurbedrag evenredig is met verbruik) wel groter bij gezinnen met een laag energieverbruik. Maar behoeftige gezinnen leven vaak in slecht geïsoleerde woningen en hebben niet altijd een laag energieverbruik.

De effectieve korting hangt echter sterk af van het distributienet waar men woonachtig is en van de keuze van leverancier. Indien we de berekeningen maken voor Gaselwestgebied (alle gemengde netbeheerders rapporteren hogere impact op nettarieven dan gemiddeld), krijgen we volgend beeld:

Prijsverhoging leveranciers (ECS)	c€0,0015	c€0,0015	c€0,0015				
Tariefverhoging distributienet-beheerder	c€0,8712	c€0,3360	c€0,3360				
Type-categorie	Jaarverbruik dagtarief (in kWh)	Jaarverbruik nachttarief (in kWh)	Jaarverbruik uitsluitend nachttarief (in kWh)	verhoging dagtarief (in €)	verhoging nachttarief (in €)	verhoging uitsluitend nachttarief (in €)	som verhoging (in €)
Da	600	0	0	5,24	0	0	<b>5,24</b>
Db	1.200	0	0	10,47	0	0	<b>10,47</b>
Dc	2.200	1.300	0	19,20	4,39	0	<b>23,59</b>
Dc1	3.500	0	0	30,54	0	0	<b>30,54</b>
Dd	5.000	2.500	0	43,64	8,44	0	<b>52,07</b>
De	5.000	2.500	12.500	43,64	8,44	42,19	<b>94,26</b>

aantal gezinsleden	1	2	3	4	5	
gratis kWh	200	300	400	500	600	
Korting verrekend aan €0,1339	26,78 €	40,16 €	53,55 €	66,94 €	80,33 €	
Type-categorie	som verhoging (in €)	Effectieve korting (in €)				
Da	<b>5,24</b>	21,54	34,93	48,31	61,70	75,09
Db	<b>10,47</b>	21,02	29,69	43,08	56,47	69,85
Dc	<b>23,59</b>	3,19	16,58	29,96	43,35	56,74
Dc1	<b>30,54</b>	-3,77	9,62	23,01	36,39	49,78
Dd	<b>52,07</b>	-25,30	-11,91	1,48	14,87	28,25
De	<b>94,26</b>	-67,49	-54,10	-40,71	-27,32	-13,94

Uit bovenstaande tabel blijkt dat de voordelen voor dezelfde categorie lager ligt en dat een eenpersoonsgezin met een dagverbruik van 3.500 kWh geen voordeel meer doet.

Dezelfde oefening kan ook gemaakt worden op basis van de doorrekening door een andere leverancier dan Electrabel Customer Solutions doch we zien dat dit effect beperkt blijft gezien de kleine impact van de maatregel op de tarieven van de leverancier.

## **2.4 Effectiviteit (Distributienetbeheerders)**

De VREG onderzocht ook de effectiviteit van de maatregel. De doeltreffendheid van de maatregel kan op 3 manieren bekeken worden:

- 1) Hoeveel gezinnen die recht hebben op gratis elektriciteit, krijgen ook effectief waarop ze recht hebben?
- 2) Werd de oorspronkelijke doelstelling van de maatregel behaald, met andere woorden werkt de maatregel sociaal herverdelend?
- 3) Heeft ze een drukkend effect op het energieverbruik?

De VREG beperkt zich tot de eerste vraag. De andere vragen zullen immers onderzocht worden door respectievelijk de SERV en het VEA. Voor het onderzoek naar het REG-effect van de maatregel, werden door de VREG wel een aantal vragen opgenomen in de jaarlijkse enquête bij 1.500 gezinnen die begin juli 2006 van start gaat. De resultaten van onze enquêtes, en meer bepaald de relatie tussen inkomen/gezinsgrootte/energieverbruik, kunnen bovendien input vormen voor het onderzoek van de SERV.

De VREG stelde een procedure op voor de praktische uitwerking van de maatregel tot toekenning van een hoeveelheid gratis elektriciteit aan elk huisgezin in Vlaanderen. Deze procedure verloopt in verschillende stappen:

- a) De netbeheerders vertrekken van de lijst met de domiciliegegevens die ze op 1 april ontvangen van het Rijksregister. Deze lijst geeft de situatie weer op 1 januari van het betreffende jaar. De gemengde netbeheerders geven een lijst met toegangspunten (adressen) waarvoor ze de domiciliegegevens willen ontvangen door aan het rijksregister. De zuivere netbeheerders vragen doorgaans alle adressen op binnen hun netgebied waar mensen gedomicilieerd staan.
- b) De netbeheerders ontvangen elk jaar uiterlijk op 1 april de gevraagde gegevens van het rijksregister maar deze lijsten zijn verre van volledig. Gaselwest ontving slechts voor 73% van de door hen doorgegeven toegangspunten domiciliegegevens terwijl dit bij Intergem oploopt tot 95%. Mogelijke oorzaak van het feit dat niet voor alle toegangspunten gegevens werden bezorgd, zijn de afwijkingen tussen de adresgegevens in de registers van de distributienetbeheerders en de gegevens in het rijksregister. Het kan natuurlijk ook zijn dat op een bepaald toegangspunt niemand meer gedomicilieerd is omdat de vroegere bewoner verhuisd is. In totaal bezorgde het rijksregister in 2005 voor 2.356.247 toegangspunten domiciliegegevens. Volgens de maandelijkse switchgegevens die de netbeheerders aan de VREG rapporteren, waren er op 1/1/2005 echter 2.523.027 huishoudelijke toegangspunten. Volgens de dienst bevolkingsstatistiek van de FOD economie waren er 2.505.001 collectieve en particuliere huishoudens. Het is duidelijk dat voor (minstens) 150.000 huishoudens geen domiciliegegevens werden verstrekt.
- c) De netbeheerder geeft de domiciliegegevens door aan de leveranciers. Enkel PBE en WVEM konden om een of andere reden niet alle verkregen gegevens toewijzen aan een leverancier, wat maakt dat voor 2.345.757 toegangspunten (93,6% van 2.505.001 gezinnen) de gegevens werden doorgespeeld.
- d) De leveranciers kennen op basis van de verkregen domiciliegegevens gratis elektriciteit toe aan hun klanten op de eerste eindafrekening verstuurd na 1 mei. Ze maken maandelijks een staat op met de terugmelding van de gratis elektriciteit die ze zelf aan hun klanten gefactureerd hebben. Gegeven het feit dat elke klant eens per jaar een eindafrekening zou moeten krijgen, moet iedereen ten laatste op 1 mei 2006 zijn gratis kWh ontvangen hebben. Behalve bij Inter-energa, ligt het aantal TP waaraan gratis elektriciteit werd toegekend, (veel)



lager dan het aantal toegangspunten waarvoor van de netbeheerder domiciliegegevens ontvangen werden. WVEM verkreeg nog niet van alle leveranciers de terugmeldstaten waarin de leverancier aangeeft aan welke afnemers hij gratis elektriciteit gegeven heeft. AGEM en IVEG kregen zelfs nog geen terugmeldstaten. Dat maakt dat op 1/5/2006 aan 1.883.628 gezinnen gratis elektriciteit gefactureerd werd. Indien we dit cijfer relateren tot het aantal gezinnen volgens FOD economie, komen we op 75%.

Dezelfde oefening werd ook gemaakt voor een aantal steden en gemeenten verspreid over de vijf provincies. Voor die gemeenten werd ook de vergelijking gemaakt met het aantal huishoudens per gemeente volgens de afdeling statistieken (dienst bevolkingsstatistieken) van de FOD economie, voorheen gekend als het NIS. Het betreft de wettelijke bevolking volgens het Rijksregister. Het huishouden bestaat uit een persoon die gewoonlijk alleen leeft, ofwel uit twee of meer personen, al dan niet met elkaar verwant, die gewoonlijk in dezelfde woning wonen en er samenleven. Ook collectieve huishoudens werden meegeteld. Onder collectief huishouden verstaat men: kloostergemeenschappen, rusthuizen, weeshuizen, studenten- of arbeidershomes, verplegingsinrichtingen en gevangenissen. Vooral voor de centrumsteden Gent en Kortrijk zien we een heel groot verschil tussen het aantal huishoudens volgens het Rijksregister (respectievelijk 110.536 en 31.562) en het aantal adressen waarvoor de netbeheerder domiciliegegevens ontvangen heeft (respectievelijk 52.195 en 15.705)!

Alles details zijn terug te vinden in de tabel in bijlage.

Het is duidelijk dat heel wat gezinnen onterecht (nog) geen gratis kWh voor 2005 ontvingen. Velen onder hen zijn waarschijnlijk niet vertrouwd met de maatregel en zullen waarschijnlijk niet krijgen waar ze recht op hebben. Wie wel vertrouwd is met de maatregel zal misnoegd zijn en bij zijn leverancier klagen. Dit ongenoegen kan niet volledig vertaald worden naar reële kostprijzen. Telefoon- en portkosten die de klanten maken zijn niet opgenomen in deze studie. Bovendien kan de ontevredenheid leiden tot minder vertrouwen in de leverancier, in de vrijgemaakte energiemarkt of in de overheid/politiek. Een aantal afnemers zal bovendien de factuur niet betalen wanneer blijkt dat ze onterecht geen gratis kWh toegekend kregen. Dit heeft dan weer zijn effect op de kaspositie van de leveranciers.

Wanneer we de effectiviteit evalueren tot op het niveau van de individuele Vlaming, blijkt dat er op 1 januari 2005 officieel 6.043.161 inwoners waren in de Vlaamse Gewest waarvan er 5.970.598 in particuliere huishoudens woonden. Toch werden slechts 5.616.852 gezinsleden (of 93%) gemeld door het Rijksregister aan de netbeheerders. De leveranciers rapporteerden aan de netbeheerders dat voor 4.418.826 gezinsleden gratis kWh werd gefactureerd zodat uiteindelijk slechts 73% kreeg waar hij recht op had.

De maatregel bereikt momenteel dus slechts drie vierde van de doelgroep. De bedoeling van de gunstmaatregel om in alle omstandigheden een minimaal recht op elektriciteit te waarborgen, wordt dus niet bereikt. Het loopt al mis bij de koppeling tussen de gegevens van het rijksregister en deze van de netbeheerders. Ook bij de effectieve toekenning door de leveranciers aan de afnemers loopt veel mis: mogelijk konden een aantal onder hen nog niet gefactureerd worden omdat de leverancier nog geen meetgegevens ontvangen heeft. De gratis kWh worden immers verrekend op het moment van de eindafrekening. Maar ook de 25% die momenteel nog niet van de maatregel genieten, betalen mee voor het kostenplaatje ervan via de verrekening in de distributienettarieven en eventueel ook via de doorgerekende verhoging van de leverancier.

### 3. Alternatieven

Op vraag van de minister onderzoekt de VREG ook een aantal mogelijke alternatieven. Daarom werd aan de marktpartijen gevraagd om, naast de kosten voor de bestaande maatregel in zijn huidige vorm, eveneens een raming naar best vermogen te maken van de min- of meerkosten van zeven alternatieven in vergelijking met het huidige systeem, vergezeld van een korte verklarende toelichting.

Deze toelichting moet duidelijk maken op welk vlak de verwachte min- of meerkosten zich situeren. Ook hier werd de opsplitsing gemaakt tussen eenmalige investeringskosten en doorlopende en/of recurrente kosten. Niet alleen een wijziging van de maatregel, maar ook de afschaffing ervan kan kosten met zich meebrengen. De marktpartijen waren vrij om zelf interessante alternatieven voor te stellen.

Enkel Nuon kon geen inschatting geven van de min- of meerkost van deze alternatieven. De cijfers met betrekking tot leveranciers zijn dus niet volledig, ook al omdat kleinere leveranciers niet meegenomen werden in de oefening.

De bedragen vermeld bij leveranciers bevatten ook de inschattingen van de sociale leveranciers uit de gemengde sector. De zuivere netbeheerders gaven 1 cijfer voor zowel de netbeheerdersfunctie als de sociale leverancier. Het gedeelte dat betrekking heeft op de sociale leveranciers in de zuivere sector is dus meegeteld bij de netbeheerders.

### **3.1 Alternatief A: Min- of meerkost van de maatregel wanneer cumul met de federale maatregel voor de toekenning van 500 kWh gratis aan gezinnen in het kader van het sociaal tarief toelaten is.**

Momenteel krijgen beschermde afnemers ingevolge een federale maatregel 500 kWh gratis per jaar. Indien zij ingevolge de Vlaamse maatregel recht hebben op meer dan 500 kWh (dus meer dan 4 gezinsleden), krijgen ze enkel de bijkomende gratis kWh extra. Er is dus geen cumul van beide maatregelen. Dit voorstel houdt in dat 500 kWh gratis ingevolge de federale maatregel volledig los staat van de Vlaamse maatregel en dat beiden toegekend worden. Een gezin van vijf heeft dan recht op 500 kWh (federaal) + 600 kWh (Vlaams) = 1.100 kWh.

In €	Eénmalige investeringskost	Doorlopende en/of wekerende Kosten
Min- of meerkost DNB's	2.512,00	4.910.749,37
Min- of meerkost leveranciers	44.520,00	2.429,39
Totaal	47.032,00	4.913.178,76

#### **Netbeheerders:**

- EANDIS: eenmalige aanpassing facturatiesysteem (SAP). Jaarlijkse kosten blijven min of meer gelijk.
- Eenmalige aanpassing van de toepassing voor de verwerking van de terug gemelde gegevens (van leveranciers).
- Er moet meer gratis elektriciteit toegekend
- Globaal geen kostenbesparing
- PBE: er wordt momenteel geen controle uitgevoerd op de correctheid van de gegevens van de leveranciers in verband met het kenmerk "beschermd - niet beschermd" => daardoor geen kostenbesparing
- WVEM: eenvoudigere controle van de jaarlijkse afrekening en minder discussie met de leveranciers hieromtrent (schatting 7 werkdagen per jaar)

#### **Leveranciers:**

- Electrabel Customer Solutions: Eerder lichte IT-variant dus beperkte éénmalige investeringskost en geen of beperkte invloed op de huidige doorlopende IT-kosten / geen invloed op personeels- en administratiekost
- Ecopower: Kleine aanpassing systeem zonder kostenbesparing
- EBEM: Na implementatie geen meerkost in IT, wel verwerking attesten (sociaal tarief) dat nog steeds niet elektronisch kan.

- Essent: Dit alternatief heeft geen impact op de weerkerende kosten. Deze blijven gelijk gezien de beperkte impact op de huidige organisatie. Systeemtechnisch resulteert dit in een change request.
- City Power: Voorwaarde is dat totaal gratis kWh aangeleverd wordt via DNB.
- Luminus:
  - aanpassing specificaties, programmatuur en testen: 1.500 €
  - interne communicatie: 100 personen \* 15 minuten \* gemiddeld 1 €/min
  - call center kosten voor beschermde klanten die bellen omtrent wijziging: 1000 calls \* 3 min \* 0,93 €/min
  - geen extra baten
  - mailing naar beschermde klanten om wijziging te communiceren: 35.000 €

**Conclusie:** Dit is geen valabel alternatief want het levert geen kostenbesparing op. De bijkomende investering blijft beperkt, maar er moet meer gratis kWh toegekend worden.

### **3.2 Alternatief B: Min- of meerkost van de maatregel wanneer deze beperkt blijft tot beschermde afnemers.**

In €	Eénmalige investeringskost	Doorlopende en/of weerkerende Kosten
Min- of meerkost DNB's	2.512,00	-65.002.700,00
Min- of meerkost leveranciers	98.005,00	-106.000,00
Totaal	100.517,00	-65.108.700,00

#### **Netbeheerders:**

- EANDIS: eenmalige aanpassing facturatiesysteem (SAP). Jaarlijkse kosten blijven min of meer gelijk.
- Eenmalige aanpassing van de toepassing voor de verwerking van de terug gemelde gegevens (van leveranciers).
- Er moet minder gratis elektriciteit toegekend worden.
- Geen minderkost met betrekking tot administratieve taken
- De DNB beschikt niet over lijsten met alle beschermde afnemers op zijn distributienet
- PBE: er wordt momenteel geen controle uitgevoerd op de correctheid van de gegevens van de leveranciers in verband met het kenmerk "beschermd - niet beschermd" => daardoor geen kostenbesparing
- WVEM: geen minderkost hiervoor wordt ingeschat. Alle extra administratieve taken ten gevolge de toekenning van de gratis elektriciteit blijven gehandhaafd.

#### **Leveranciers:**

- Electrabel Customer Solutions: Eerder lichte IT-variant dus beperkte éénmalige investeringskost en geen of beperkte invloed op de huidige doorlopende IT-kosten. Daling personeels- en administratiekosten naar evenredigheid met daling doelgroep
- Ecopower: moeilijk in te schatten, wellicht een verschuiving van kosten.
- EBEM: geen speciale aanpassingen
- Essent: Dit zou resulteren in het verminderen van het aantal te verwerken calls en dus kosten
- City Power: /
- Luminus:
  - aanpassing specificaties, programmatuur en testen: 10.000 €
  - interne communicatie: 100 personen \* 15 minuten \* gemiddeld 1 €/min
  - call center kosten voor klanten die bellen omtrent afschaffing: 20.000 calls \* 3 min \* 0,93 €/min
  - baten zijn de kleinere jaarlijkse wederkerende kost (-100.000 €)

- o mailing naar alle residentiële klanten om afschaffing te communiceren: 500.000 €

**Conclusie:** Omdat enkel de beschermde afnemers betrokken worden, betekent dit voor de leveranciers veel minder telefoons en rechtzettingen. De investering die deze aanpassing voor hen meebrengt, hebben ze op 1 jaar terugverdiend. De netbeheerders moeten minder gratis elektriciteit toekennen, maar voor het overige blijven hun administratieve taken hetzelfde. Belangrijkste probleem blijft het opsporen van beschermde afnemers zodat ze de gratis kWh krijgen waarop ze recht hebben. Bovendien overlapt de maatregel wel met de federale maatregel 500 kWh gratis waar min of meer dezelfde doelgroep geniet van een aantal kWh gratis.

**3.3 Alternatief C1: Min- of meerkost van de maatregel wanneer het aspect gezinsmodulatie wordt afgeschaft en dus aan elk gezin een vaste hoeveelheid gratis elektriciteit wordt toegekend. De informatie-uitwisseling tussen het Rijksregister, de distributienetbeheerder en de leveranciers wordt in dit geval beperkt tot de aanduiding van toegangspunten waar een domicilie gekend is.**

In €	Eénmalige investeringskost	Doorlopende en/of wekerende Kosten
Min- of meerkost DNB's	2.512,00	-5.319,00
Min- of meerkost leveranciers	98.520,00	-67.600,00
Totaal	101.032,00	-72.919,00

**Netbeheerders:**

- EANDIS: eenmalige aanpassing facturatiesysteem (SAP). Jaarlijkse kosten blijven min of meer gelijk.
- Eenmalige investeringskost IT (aanpassing verwerkingsprogramma's)
- Minder tijd nodig voor controle van het rijksregister
- Geen minderkost met betrekking tot administratieve taken
- minder aantal opvragingen bij rijksregister en minder telefonische oproepen
- WVEM: er wordt geen minkost geschat vermits het werk mbt de aanvraag bij het rijksregister en de koppeling van deze informatie met onze eigen IT-systemen eveneens dient te gebeuren. Eveneens werd geen minderkost gerekend voor de energiekost vermits niet bepaald werd hoeveel gratis elektriciteit elk gezin zou ontvangen. Indien aan elk gezin een vaste hoeveelheid van 350 kWh zou worden toegekend, is de energiekost gelijkaardig met de momenteel uitbetaalde gratis elektriciteit.

**Leveranciers:**

- Electrabel Customer Solutions: Eerder lichte IT-variant dus beperkte éénmalige investeringskost en geen of beperkte invloed op de huidige doorlopende IT-kosten. daling personeels- en administratiekosten naar evenredigheid met daling aantal noodzakelijke klantencontacten
- Ecopower: kleine aanpassing systeem. (opm: Ecopower maakt de verkeerde veronderstelling dat de communicatie tussen RR, DNB en leverancier wegvalt en er enkel nog gecommuniceerd moet worden tussen leverancier en netbeheerder).
- EBEM: Het steeds wijzigen van systemen voor het toekennen van allerhande "voordelen" brengt voor ons veel kosten mee om we steeds IT-pakket moeten laten herschrijven. Graag niet jaarlijks of tweejaarlijks gans systeem herzien.
- Essent: Dit zou de werklust niet verminderen gezien hetzelfde probleem blijft bestaan, namelijk de controle van de gegevens, de vragen over de juistheid van de toekenning, enz. Daarenboven zou er hiermee één groot bijkomend probleem gecreëerd worden, namelijk de definitie van een gezin en de mapping van de klantgegevens met de kruispunt databank. Essent is geen voorstander om dit op deze manier te doen.

- City Power: Eenduidig naar klant toe en weinig kan op betwistingen.
- Luminus:
  - aanpassing specificaties, programmatuur en testen: 75.000 €
  - interne communicatie: 100 personen \* 60 minuten \* gemiddeld 1 €/min
  - call center kosten voor klanten die bellen omtrent afschaffing: 20.000 calls \* 3 min \* 0,93 €/min
  - baten zijn de kleinere jaarlijks wederkerende kost (-50.000 €)
  - mailing naar alle residentiële klanten om afschaffing te communiceren: 500.000 €

**Conclusie:** Dit is een valabel alternatief. De investeringskost voor de netbeheerders blijft beperkt en de maatregel verlicht voor de meesten onder hen ook het administratieve werk. Er werd uitgegaan van het feit dat het aantal kWh per gezin zo berekend wordt dat niet meer gratis kWh moet toegekend worden dan nu het geval is. De meningen van de leveranciers zijn eerder verdeeld. Enkel Luminus en City Power rapporteren een daling van de wekerende kosten. Uit hun cijfers blijkt dat globaal de investeringskost op minder dan twee jaar is terugverdiend.

**3.4 Alternatief C2: Min- of meerkost van de maatregel wanneer het aspect gezinsmodulatie wordt afgeschaft en dus aan elk gezin een vaste hoeveelheid gratis elektriciteit wordt toegekend en waarbij de leverancier op basis van zijn bestanden bepaalt welke toegangspunten als huishoudelijke toegangspunten gekenmerkt worden en dus recht hebben op gratis elektriciteit.**

In €	Eénmalige investeringskost	Doorlopende en/of wekerende Kosten
Min- of meerkost DNB's	9.017,00	-208.291,34
Min- of meerkost leveranciers	97.520,00	-152.000,00
Totaal	106.537,00	-360.291,34

**Netbeheerders:**

- EANDIS: eenmalige aanpassing facturatiesysteem (SAP). Jaarlijkse kosten blijven min of meer gelijk.
- Opvragen en controleren van gegevens uit het rijksregister vallen weg
- Vragen bij kwaliteit bestanden leveranciers. Is controle nodig? Zo ja, kleine meerkost voor controles
- WVEM: Er werd geen minderkost gerekend voor de energiekost vermits niet bepaald werd hoeveel gratis elektriciteit elk gezin zou ontvangen. Indien aan elk gezin een vaste hoeveelheid van 350 kWh zou worden toegekend, is de energiekost gelijkaardig met de momenteel uitbetaalde gratis elektriciteit.

**Leveranciers:**

- Electrabel Customer Solutions: Eerder lichte IT-variant dus beperkte éénmalige investeringskost en geen of beperkte invloed op de huidige doorlopende IT-kosten. Daling personeels- en administratiekosten naar evenredigheid met daling aantal noodzakelijke klantencontacten
- Ecopower: Kleine aanpassing systeem. We gaan ervan uit dat er enkel en eenzijdig een facturatie aan de DNB gebeurt.
- EBEM: Het steeds wijzigen van systemen voor het toekennen van allerhande "voordelen" brengt voor ons veel kosten mee om we steeds IT-pakket moeten laten herschrijven. Graag niet jaarlijks of tweejaarlijks gans systeem herzien.
- Essent: Dit zal de operationele werklust niet verminderen. Zie C1. Echter dit zal geen bijkomende kosten met zich meebrengen mbt de gegevenscontrole met de kruispunt databank.

- City power: Vatbaar voor betwisting door klant.
- Luminus:
  - aanpassing specificaties, programmatuur en testen: 50.000 €
  - interne communicatie: 100 personen \* 60 minuten \* gemiddeld 1 €/min
  - mailing naar alle residentiële klanten om afschaffing te communiceren: 500.000 €
  - call center kosten voor klanten die bellen omtrent afschaffing: 20.000 calls \* 3 min \* 0,93 €/min
  - baten zijn de kleinere jaarlijks wederkerende kost (-150.000 €)

**Conclusie:** Dit is een valabel alternatief. De investeringskost voor de netbeheerders blijft beperkt en de maatregel verlicht het administratieve werk. Er worden terecht vragen gesteld bij de kwaliteit van de bestanden van de leveranciers en of hierop controle moet gebeuren. Er zou eenduidig kunnen vastgelegd worden dat het contract bepalend is voor de definiëring van huishoudelijke afnemer. Staat het contract op naam van een natuurlijke persoon, dan heeft deze aansluiting recht op een aantal gratis kWh. Staat het contract op naam van een vennootschap, dan wordt aan dit TP geen gratis kWh toegekend. Eventueel kunnen door de netbeheerders steekproefsgewijze controles gebeuren, maar dit lijkt niet absoluut nodig. Er werd uitgegaan van het feit dat het aantal kWh per gezin zo berekend wordt dat niet meer gratis kWh moet toegekend worden dan nu het geval is. De meningen van de leveranciers zijn eerder verdeeld. Enkel Luminus en Ecopower rapporteren een daling van de weekerende kosten. Volgens Luminus ligt de besparing (150.000) een heel stuk boven de investeringskost.

**3.5 Alternatief D: Min- of meerkost wanneer de maatregel vervangen wordt door de uitreiking van een energiebon door de gemeente aan elk gezin die in mindering kan gebracht worden van de elektriciteitsfactuur. De bon (of een code) wordt overgemaakt (per post, telefonisch, via e-mail of via website) aan de leverancier.**

In €	Eénmalige investeringskost	Doorlopende en/of weekerende Kosten
Min- of meerkost DNB's	35.017,00	-15.288.300,63
Min- of meerkost leveranciers	162.530,00	7.160.697,50
Totaal	197.547,00	-8.127.603,13

**Netbeheerders:**

- EANDIS: eenmalige opzetting van verwerkingssysteem voor bonnen. Jaarlijks: individuele verwerking per binnengekomen bon.
- Extra druk- en verzendingskosten van energiebon
- Kleine meerkost voor controles
- Opvragen en controleren van gegevens uit het rijksregister vallen weg
- Afhankelijk van de rol van de netbeheerder in het geheel
- WVEM: Verondersteld wordt dat alle kosten eigen aan de levering van de gratis elektriciteit voor de DNB wegvallen, vermits de organisatie van deze bonnen volgens de beschrijving gebeurd door de gemeente/leverancier. We gaan ervan uit dat de kost voor deze bonnen gefinancierd wordt door de gemeente en niet via de distributietarieven gerecupereerd dient te worden.

**Leveranciers:**

- Electrabel Customer Solutions: Zwarte IT-variant dus zwarte éénmalige investeringskost en geen of beperkte invloed op de huidige doorlopende IT-kosten Negatieve invloed op personeels-en administratiekosten.
- Ecopower: Kleine aanpassing systeem. We verwachten niet dat dit een besparing zal opleveren.



- EBEM: Dit systeem lijkt me niet goed. Het creëert teveel onnodige verwarring bij consument. Creatie van bijkomende papierwinkel (niet echt administratieve vereenvoudiging, integendeel). Ebem streeft naar een totale online flow van alle gegevens en wil niet geconfronteerd worden met onnodig papierwerk. Lijkt me eerder een stap achteruit!!! Bovendien zullen sommige mensen deze bonnen niet gaan valoriseren waardoor ze wel betalen (via de nettarieven voor gratis kWh) maar er geen krijgen. Dit verhoogt nodeloos de nu al onder druk staande tarieven.
- Essent: Dit is totaal af te raden. Een verwerking van energiebonnen is zeer arbeidsintensief en legt de organisatie lam. Een speciale afdeling dient zorg te dragen van de encodering en de verwerking. Zo een reden zou de kosten vele malen verhogen.
- City power: Voorwaarde dat klantreferentie vermeld wordt op bon voor manuele verwerking.
- Luminus:
  - aanpassing specificaties, programmatuur en testen: 30.000 €
  - interne communicatie: 100 personen \* 60 minuten \* gemiddeld 1 €/min
  - call center kosten voor klanten die bellen omtrent afschaffing: 20.000 calls \* 3 min \* 0,93 €/min
  - extra kosten voor de manuele verwerking van de energiebonnen elk jaar: 480.000 klanten \* 10 min \* 1,04 €/min
  - mailing naar alle residentiële klanten om afschaffing te communiceren: 500.000 €

**Conclusie:** Dit is geen valabel alternatief voor de leveranciers. Ze voorzien zware meerkosten in de verwerking van de bons. Bij de NB's is de balans wel positief maar wordt terecht gesteld dat het kostenplaatje sterk afhankelijk is van de rol van de netbeheerders in het geheel die onvoldoende gespecificeerd was.

**3.6 Alternatief E: Min of meerkost wanneer de maatregel vervangen wordt door een verhoging van de federale bijdrage die ter beschikking wordt gesteld van OCMW's die hiermee gericht afnemers met betalingsproblemen kunnen bijstaan door tussen te komen in de betaling aan leveranciers.**

In €	Eénmalige investeringskost	Doorlopende en/of wekerende Kosten
Min- of meerkost DNB's	26.000,00	-18.382.096,89
Min- of meerkost leveranciers	44.055,00	-299.319,98
Totaal	70.055,00	-18.681.416,87

**Netbeheerders:**

- EANDIS: eenmalige aanpassing facturatiesysteem (SAP). Geen jaarlijkse kosten meer.
- Opvragen en controleren van gegevens uit het rijksregister vallen weg
- Federale bijdrage wordt gefactureerd door de leverancier dus geen kosten voor netbeheerder
- WVEM: Verondersteld wordt dat alle kosten eigen aan de levering van de gratis elektriciteit voor de DNB wegvallen. Vermits de federale bijdrage geïnd wordt door de leverancier worden geen extra kosten voor de DNB voorzien.

**Leveranciers:**

- Electrabel Customer Solutions: Eerder lichte IT-variant dus beperkte éénmalige investeringskost. Recurrente kosten worden tot 0 herleid. Zeer positieve invloed op personeels- en administratiekosten.
- Ecopower: Kleine aanpassing systeem. Geen kosten meer. Meer opbrengsten voor leveranciers omdat klanten met betalingsproblemen geholpen worden. Verstandige heroriëntering van de middelen



- EBEM: De communicatie tussen OCMW en leverancier verloopt niet elektronisch. Wanneer zit welke klant met betalingsproblemen? Dit genereert wederom veel onduidelijkheid. EBEM is van mening dat deze personen nu reeds recht hebben op speciale tarieven en behoud lijkt ons zinvol.
- Essent: Vanuit Essent zijn wij volledig vragende partij tot afschaffing van de regeling 100 kWh via de leverancier. Deze regeling is zinloos en werkt alleen kostenverhogend voor de leverancier. De kosten kunnen niet worden doorgerekend door nieuwkomers en wel door de gevestigde waarden. Alternatief E is voor Essent = afschaffing. Een verhoging van de taksen is minimaal ten aanzien van het huidige systeem.
- City Power: vermeden kost is verwerkingskost huidige werkwijze.
- Luminus:
  - aanpassing specificaties, programmatuur en testen: 10.000 €
  - interne communicatie: 100 personen \* 60 minuten \* gemiddeld 1 €/min
  - call center kosten voor klanten die bellen omtrent afschaffing: 20.000 calls \* 3 min \* 0,93 €/min
  - baten zijn gelijk aan de totale jaarlijks terugkerende kost
  - mailing naar alle residentiële klanten om afschaffing te communiceren: 500.000 €

**Conclusie:** Dit is een valabel alternatief. Voor de netbeheerder vallen alle kosten weg. De kostprijs van de toegekende gratis kWh zou dan via een verhoging van de federale bijdrage wel naar de OCMW's gaan zodat deze kost wel voor de netbeheerder maar niet voor de particuliere afnemer wegvalt. Ook de leveranciers zien hiervan de voordelen in. Een leverancier hoopt op die manier nog wat geld te recupereren via de toelage van het OCMW aan afnemers die hun factuur niet kunnen betalen.

### ***3.7 Alternatief F: Min of meerkost wanneer de maatregel wordt afgeschaft.***

In €	Eénmalige investeringskost	Doorlopende en/of weerkerende Kosten
Min- of meerkost DNB's	26.000,00	-93.012.286,98
Min- of meerkost leveranciers	41.055,00	-300.819,98
Totaal	67.055,00	-93.313.106,87

#### **Netbeheerders:**

- EANDIS: eenmalige aanpassing facturatiesysteem (SAP). Geen jaarlijkse kosten meer.
- Alle kosten van de toekenning vallen weg.
- IVEG: Tariefdaling van ca 20% van distributiekosten
- WVEM: alle extra kosten (kosten IT/personeelskosten/energiekost vallen weg). Maatregel F geniet onze voorkeur.

#### **Leveranciers:**

- Electrabel Customer Solutions: Eerder lichte IT-variant dus beperkte éénmalige investeringskost. Recurrente kosten worden tot 0 herleid. Zeer positieve invloed op personeels- en administratiekosten.
- Ecopower: /
- EBEM: Afschaffing lijkt me niet goed. Mensen gaan weer een hoop vragen stellen over hoe en waarom. Voor EBEM maakt het kostprijs technisch niet veel uit want de investeringen zijn gedaan en de mensen betalen zelf via de nettarieven voor hun gratis kWh
- Essent: Vanuit Essent zijn wij volledig vragende partij tot afschaffing van de regeling 100 kWh via de leverancier. Deze regeling is zinloos en werkt alleen kostenverhogend voor de leverancier. De kosten kunnen niet worden doorgerekend door nieuwkomers en wel door de gevestigde waarden.
- City Power: /

- Luminus:
  - geen programmatuur impact aangezien de doorrekening enkel gebeurt indien er domiciliegegevens werden opgeladen voor het betreffende jaar.
  - interne communicatie: 100 personen \* 10 minuten \* gemiddeld 1 €/min
  - call center kosten voor klanten die bellen omtrent afschaffing: 20.000 calls \* 3 min \* 0,93 €/min
  - baten zijn gelijk aan de totale jaarlijks terugkerende kost
  - mailing naar klanten om afschaffing te communiceren: 500.000 €

**Conclusie VREG:** Deze maatregel geniet de voorkeur van netbeheerders en van de meeste leveranciers.

### **3.8 Alternatief G: Andere suggesties**

- Korting via belastingsaangifte
- Systeem "trekkingsrechten OCMW" → enkel sociale klanten kunnen hiervoor in aanmerking komen
- identieke regeling met het sociaal tarief → 500 kWh onafhankelijk van het aantal gezinsleden via fonds bij CREG

## **4. Input FEBEG**

In een nota die door FEBEG overgemaakt werd aan de VREG, wil FEBEG de problematiek kaderen rond de toekenning en verrekening van een hoeveelheid gratis elektriciteit voor huishoudelijke afnemers. In de nota worden de operationele problemen bij de toekenning van de gratis elektriciteit opgesomd:

- Tijdens de gegevensuitwisseling doen zich heel wat problemen voor die naast kosten, ook heel wat ongenoegen, chaos en klachten teweegbrengen.
- Als een klant voor 1 april verhuisd is, wordt het aantal gezinsleden op 0 gezet en kan geen gratis elektriciteit worden toegekend tot de bewoner contact opneemt om de juiste gegevens te melden.
- Als een klant na 1 april verhuist, zijn de gegevens die op 1 april worden aangeleverd door de netbeheerder naar de leverancier toe niet meer correct en gebeurt de berekening van de gratis kWh waarschijnlijk foutief.
- Zware administratieve correctieprocedures: na klacht moet de klant obv een attest of ondertekende verklaring aantonen wat de gezinstoestand op 1 januari van het betrokken jaar was.
- Timing niet transparant: wie telkens in februari zijn jaarlijkse afrekening krijgt, ziet de gratis kWh voor 2005 pas verrekend op factuur van februari 2006.
- Inherentie met sociaal tarief – voordeel 500 kWh gratis
- Geen pro-ratering in geval klant switcht naar een andere leverancier
- Problematiek van rusthuizen, studentenverblijven
- Vaste prijs los van het gedrag van de afnemer, dus onvoldoende ecologische stimulans
- Bijkomende complicaties naar aanleiding van de vrijmaking

FEBEG lanceert ook 3 alternatieve voorstellen:

- 1) toekenning van korting via de personenbelasting
- 2) toekenning van een vaste korting per huishoudelijke afnemer onafhankelijk van de gezinssamenstelling, bv. 200 euro
- 3) toekenning van isolatiepremies (aan hulpbehoevenden die vaak in slecht geïsoleerde huizen wonen)