

## Een gematigd positieve balans van vijf jaar energieliberalisering

### Een evaluatie van vijf jaar vrijmaking van de elektriciteits- en aardgasmarkt in Vlaanderen

Hoe moeten we terugkijken op de eerste vijf jaar volledige vrijmaking van de energiemarkt in Vlaanderen?

Vlaanderen koos ervoor om de markt *veel vroeger* volledig open te stellen dan werd opgelegd door Europa. Dat vereiste dwingende en dringende aanpassingen aan de organisatie bij de historische marktspelers. De bedrijfsprocessen bij de oude en nieuwe spelers (netbeheerders en energieleveranciers) moesten hertekend worden en de ondersteunende systemen moesten aangepast worden aan de nieuwe vereisten die door de vrijmaking werden opgelegd.

De klant verloor plots de vertrouwde en bekende contacten voor zijn vragen over energie en verwachtte dalende facturen door de liberalisering.

Op technisch vlak heeft de liberalisering *niet tot onoverkomelijke problemen* geleid. Stroom en gas bleven betrouwbare nutsvoorzieningen: het licht en de verwarmingsketel bleven branden.

Ook het verdwijnen van *Sourcepower* in 2002, de enige elektriciteitsleverancier die in vereffening moest gaan, bracht geen directe problemen mee voor de afnemers die er hun stroom kochten. Dat was de enige keer dat een beroep werd gedaan op het systeem van de 'noodleverancier'.

De snelle opening van de markt in Vlaanderen wierp *vruchten* af voor de energieafnemers. Dat blijkt duidelijk uit de vergelijking van de prijsontwikkeling in de jaren dat de markt in Vlaanderen al was vrijgemaakt, maar de markt in Wallonië en Brussel nog niet. De halfjaarlijkse rapporten over de marktwerking en de prijsontwikkelingen tonen aan dat de concurrentie onmiskenbaar een drukkend effect heeft op de prijzen. Die informatie werd slechts moeizaam geaccepteerd omdat een gebrek aan kennis, een gevoel van wantrouwen en het voorheen weinig bewust omgaan met energie, factoren waren die de gemiddelde gebruiker erg lang deden twijfelen over zijn actieve deelname aan de nieuwe markt.

De regelgeving was, net als de kalender, *ambitieuzer* dan wat strikt opgelegd wordt door Europa. Zo koos Vlaanderen voor een ver doorgedreven vorm van ontvlechting tussen de energieleveranciers, die een concurrentiële activiteit verrichten, en de netbeheerders, die een natuurlijke monopolieactiviteit uitoefenen. Dat heeft ertoe geleid dat er van bij de start een dynamiek tot stand kwam waarbij het beheer van de netten een eigen, onafhankelijke koers kon varen. Toch moest de VREG op een bepaald ogenblik ingrijpen en een *substantiële boete* opleggen aan de gemengde netbeheerders, omdat de scheiding van de vroegere geïntegreerde systemen die ze deelden met Electrabel, te lang aansleepte.

Werkmaatschappijen die de taken van de netbeheerders opnemen, zijn een recente ontwikkeling. Het is nog te vroeg voor de evaluatie van hun werking. Ze werden opgericht om de middelen efficiënter in te zetten en de duidelijkheid voor de consument te verhogen.

Met de liberalisering is de situatie er op een aantal punten zeker op *voortuitgegaan*. Terwijl mensen met financiële problemen vroeger met een 6 ampèrestroombegrenzer moesten leren leven, is er nu de budgetmeter, die toelaat om op volle sterkte stroom te verbruiken zolang de budgetmeterkaart opgeladen wordt. Wie dat niet doet, valt terug op 10 ampère na een recente aanpassing van de regelgeving. In heel dat proces spelen de Lokale Adviescommissies van de OCMW's (waarin ook de distributienetbeheerders participeren) een belangrijke rol bij de begeleiding van mensen met betalingsproblemen in hun relatie met de distributienetbeheerder die de rol van sociale leverancier toebedeeld heeft gekregen.

Het *ecologische energiebeleid* van de Vlaamse Regering is succesvol. Voor de productie van stroom op basis van hernieuwbare energie zit Vlaanderen op schema. Op het vlak van warmtekrachtkoppeling is

een inhaalbeweging bezig. De eindafnemers in Vlaanderen zien op hun elektriciteitsfactuur de oorsprong van de elektriciteit. De vermelding op de factuur van de ontwikkeling van het elektriciteitsverbruik gedurende de laatste drie jaar zet bedrijven en gezinnen ertoe aan om rationeel met energie om te gaan. De Vlaamse overheid moedigt dat aan door middel van premies via het beleid van rationeel energiegebruik.

*Wat kan beter?* Net zoals elders in Europa bleek de voorbereiding van de energiebedrijven (energieleveranciers, netbeheerders ...) niet op alle vlakken afdoende. Ook de regelgeving vertoonde (en vertoont in zekere mate nog steeds) hiaten. De ontwikkelingen binnen de energiesector gaan trouwens nog steeds erg snel. Een liberalisering gaat altijd gepaard met onvoorziene en onvoorziebare ontwikkelingen waarop gaandeweg een aangepast antwoord geformuleerd moet worden. Dat verloopt niet altijd vlot.

Een voorbeeld vormen de moeilijkheden die voortvloeien uit de *verhuizing* van energieafnemers. Als een van de betrokken partijen nalaat de andere partijen daarvan tijdig te verwittigen, ontstaat een informatietekort dat kan leiden tot een bijzonder moeizaam op te lossen situatie. De oplossing kan zowel bestaan uit informatieverstrekking als uit procesaanpassingen op marktniveau. Het eerste deed de VREG onder andere door verhuisformulieren en een folder te ontwikkelen. Aanpassingen op procesniveau worden met de energiebedrijven besproken.

De *dienstverlening* van de bedrijven krijgt veel kritiek: slecht bereikbare callcenters, gebrekkige informatieverstrekking, moeilijk te vergelijken offertes, onbegrijpelijke facturen ... Toch blijkt het merendeel van de energieafnemers tevreden te zijn over de dienstverlening. De VREG werkte actief mee aan het akkoord ter bescherming van de huishoudelijke energieafnemers, dat al heel wat problemen oploste. Toch is er dringend behoefte aan de al lang aangekondigde federale ombudsdienst voor energie. In afwachting daarvan heeft de VREG sinds de eerste dag een actieve rol gespeeld om energieafnemers die de weg kwijt waren, te helpen met de oplossing voor hun complexe problemen.

Van in het begin was er een grote behoefte aan *informatie*, zowel algemene informatie als praktische tips en hulp bij het kiezen van een leverancier. Stilaan raakt de grote meerderheid van de afnemers vertrouwd met de geliberaliseerde energiemarkt, maar de behoefte aan informatie en kennis blijft.

In haar eerste rapporten waarschuwde de VREG al dat de ontwikkeling van concurrentie op de markt voor eindafnemers alleen duurzaam kan zijn als er ook meer concurrentie komt aan de productie- en invoerzijde van de markt. Als alle concurrenten gedwongen zijn om zich bij dezelfde partij te bevoorraden, kan bezwaarlijk van echte concurrentie gesproken worden. Ondanks de verbetering van de transportcapaciteit op de grenzen, de openstelling van de grenzen en de oprichting van de elektriciteitsbeurs BelPEX blijft het gebrek aan concurrentie de achilleshiel van het huidige, bescheiden succes van de Vlaamse energieliberalisering.

Fusies van energieleveranciers kunnen de concurrentie verminderen, maar het tot stand komen van sterkere uitdagers voor de gevestigde waarden kan dan weer zorgen voor meer concurrentie.

### **Agentschap VREG**

Voor de VREG zelf was de liberalisering een bijzonder boeiende uitdaging. Samen met de markt moest ook het agentschap zelf vorm krijgen. Vaak ontpoppen ontwikkelingen op de markt zich tot echte hersenbrekers voor de VREG. Zo weegt het succes van de groenestroomdoelstellingen sinds 2006 steeds zwaarder op de organisatie. De burgers, de bedrijven en de overheid eisen terecht een graad van kennis en kwaliteit van dienstverlening die de VREG met haar 24 mensen iedere dag opnieuw voor uitdagingen stelt. De stakeholdersenquête, waarmee de VREG eind 2007 peilde naar de waardering voor haar werking, bewijst dat de VREG daar in grote lijnen in slaagt.

Medewerkers vertrokken en daarmee ging onvermijdelijk een zekere vorm van parate kennis verloren. *Nieuwe en gemotiveerde* mensen kwamen werken bij de VREG en brachten nieuwe inzichten en een stevige dynamiek mee. De VREG zette zichzelf op de kaart als een deskundige organisatie, een autoriteit in de energiemarkt. Het kenniscentrum dat niet alleen feiten vergaart, maar ze ook in bevattelijke vorm weer naar de markt brengt. Een regulator die openstaat voor samenwerking met de

(gereguleerde) marktpartijen, maar die ook ingrijpt en boetes oplegt als ze dat nodig acht. Om het overleg met de sector te organiseren, werkt de VREG steeds consequenter via consultaties.

De VREG heeft spontaan de taak opgenomen om als informatieverstrekker over de energiemarkt op te treden, pas achteraf kreeg ze formeel die taak. De VREG-website is een belangrijk referentiepunt geworden, dat ook toegankelijk is voor mensen met beperkingen, zoals blijkt uit het Anysurferlabel. Ook de nieuwsbrieven krijgen maand na maand meer lezers. De leveranciersvergelijking laat alle huishoudelijke afnemers en de kleinste ondernemingen (met een verbruik tot 20MWh/jaar) toe om objectief informatie over het aanbod van de energieleveranciers te vergelijken. Het aantal gebruikers van de leveranciersvergelijking blijft stijgen. Consumenten die geen toegang hebben tot het internet, kunnen telefonisch een beroep doen op de VREG op het nummer 02 553 13 53.

## De toekomst

De consument wordt steeds alerter. Aangespoord door een groeiend besef over de beperktheid van de energiebronnen, zorg voor het milieu en het kostenplaatje, wil hij zijn energieverbruik volgen, gepaste investeringen doen en zich goed informeren.

Maar ook de technologische ontwikkeling dwingt de energiesector tot een uitdagend decennium. De ontwikkeling van steeds meer productie-eenheden die zich bij de energieafnemer bevinden, de zogenaamde decentrale productie, vergt aanpassingen aan het elektriciteitsnet. Er komen meer bidirectionele stromen die minder voorspelbaar zijn en dus moeten netten anders beveiligd worden. Dat is een ernstige uitdaging voor de netbeheerders. Het antwoord kan ook van de technologie komen, in de vorm van een slimmer beheer van het net, dankzij slimme meters.

De slimme meters en slimme netten brengen een andere soort marktorganisatie mee. Die tendensen doen nieuwe en omvangrijkere informatiestromen ontstaan. Omdat er op het vlak van vormgeving van de markt heel wat keuzes te maken zijn, startte de VREG al in 2006 de studie marktmodel op. Het doel daarvan is om samen met de sector een aantal voorstellen uit te werken voor de organisatie van de markt, waarvan uiteindelijk meerwaarde en (kosten)efficiëntie voor de eindafnemers het resultaat moeten zijn.

Hoe de markt precies functioneert, wordt door heel wat factoren bepaald: de regelgeving (op de verschillende niveaus), afspraken tussen de bedrijven op de markt over de organisatie van bepaalde processen, informele of zelfs conventionele afspraken,... Het marktmodel, het functioneren van de markt zoals bepaald door al die factoren, is historisch gegroeid en niet voor iedereen overzichtelijk. Onvermijdelijk komt er een moment waarop het noodzakelijk is om een overzicht te schetsen van de situatie. Dat beoogde de VREG met de studie marktmodel. Dat beeld is dan ook de basis voor verbeteringsvoorstellen om het marktmodel efficiënter en effectiever te maken. De organisatie UMI, waarbinnen netbeheerders en leveranciers afspraken maken over de gegevensuitwisseling die nodig is voor de uitvoering van de marktprocessen, speelt een centrale rol in de marktwerking. Toch kan die rol nog verdiept worden door ook andere processen te structureren, en door een echt autonoom orgaan te worden dat de markt monitort en faciliteert.

Ter ondersteuning zijn een aantal informatiefiches opgesteld. Als u geïnteresseerd bent, kunt u op de website de gedetailleerde informatiefiches raadplegen over de volgende onderwerpen:

- [aantal bezoekers van de leveranciersvergelijking en VREG-website – nieuwsbrieflezers;](#)
- [prijsontwikkeling voor huishoudelijke en kleine professionele afnemers;](#)
- [nieuwe leveranciers en ontwikkeling marktaandeel;](#)
- [ontwikkeling aandeel groene stroom – warmtekrachtkoppeling;](#)
- [sociale openbaardienstverplichtingen – ontwikkeling leveringen door netbeheerders;](#)
- [evaluatie UMI en studie marktmodel;](#)
- [technisch reglement / aansluitingsreglement / toegangsreglement;](#)
- [communicatie-initiatieven en resultaten enquêtes;](#)
- [klachtenbehandeling;](#)
- [resultaten VREG-stakeholdersenquête.](#)