



Vlaamse Reguleringsinstantie
voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt
Graaf de Ferrarisgebouw | Koning Albert II-laan 20 bus 19 | B-1000 Brussel
Tel. +32 2 553 13 53 | Fax +32 2 553 13 50
Email: info@vreg.be
Web: www.vreg.be

Persmededeling van de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

van 27 mei 2010

met betrekking tot de voorstelling van het VREG Jaarverslag 2009

Succesvol beleid inzake groene stroom weegt nog altijd op de VREG

In 2009 kwam de VREG terecht in een spiraal van ontevredenheid bij producenten-consumenten. Dit als gevolg van het succesvolle milieuvriendelijke energiebeleid van de Vlaamse regering. In 2009 behandelde de VREG meer dan 47.000 zonnepanelendossiers.

De VREG ging ook toekomstgerichte uitdagingen aan door zich sterk te engageren in de groei naar een wereld met intelligente netten en dito meters.

Er werden iets minder klachten tegen netbeheerders en leveranciers behandeld (677 klachten tegenover 729 klachten over 2008). Dat is een lichte daling van 7%. Intussen werd de federale ombudsdienst actief. Hierdoor kunnen de energieafnemers nu bij deze dienst terecht met hun klachten.

- De VREG is een open huis
 - Voor een overheidsagentschap is het belangrijk een duidelijk werkingskader, concrete opdrachten en een transparant werkingsprogramma te hebben. Dit alles wordt door de beheersovereenkomst voorzien. De VREG stelde haar Ondernemingsplan (dat uitvoering geeft aan de beheersovereenkomst) voor aan haar belanghebbenden
- De VREG werkt hard, maar is beperkt in mensen en middelen
 - De VREG kwam terecht in een spiraal van ontevredenheid bij producenten-consumenten als gevolg van haar achterstand bij de behandeling van de groenestroomdossiers. Reden hiervoor was de explosieve stijging van het aantal te behandelen dossiers door de VREG als gevolg van het succesvolle milieuvriendelijke energiebeleid van de Vlaamse regering. De VREG zette massaal in op automatisaties, inzet van extra krachten en procesverbeteringen. Ondanks deze acties werden in 2009 69 klachten tegen de VREG ingediend bij de Vlaamse ombudsdienst omwille van de behandelsachterstand. Het jaar 2010 startte in dezelfde sfeer waarin 2009 eindigde. Waar sommigen voorspelden dat de groei zou stilvallen, bleek dit onterecht. Bijgevolg zullen de doelstellingen richtinggevend blijven.
- De VREG heeft voeling met de praktijk
 - In 2009 gingen heel wat VREG-medewerkers wissellieren bij energieleveranciers en netbeheerders. Het doel van het wissellierenproject was medewerkers van de VREG een aantal dagen mee te laten draaien in de energiesector (bij de netbeheerders en bij een aantal energieleveranciers) om kennis te verwerven over een aantal onderwerpen. Het resultaat is een beter inzicht in de werking van de energiemarkt om zo beter te kunnen reguleren en de energieafnemers in Vlaanderen beter te kunnen informeren.
- De VREG is klaar voor een wereld met slimme meters en netten
 - Slimme meters en slimme netten zijn vandaag niet meer weg te denken uit de studies over toekomstige opportuniteiten. Er vallen dagelijks studies, uitnodigingen voor studiedagen en conferenties in de bus. Ook melden zich voortdurend bedrijven en geïnteresseerden aan uit alle geledingen van de maatschappij.
 - De VREG is de trekker van het project Slimme netten uit het actieplan Vlaanderen in Actie. Hiervoor werd het Beleidsplatform Slimme netten opgericht. Op die manier stelt de VREG voor alle betrokkenen in Vlaanderen een forum ter beschikking en legt zij een solide en brede basis voor de beslissingen die de regering zal nemen om dit toekomstproject in goede banen te leiden.
 - De VREG werkt samen met de sector aan een beter marktmodel voor de toekomst.
- Er is nog steeds interesse in de energiemarkt in Vlaanderen
 - Er werden in 2009 vier nieuwe leveringsvergunningen voor elektriciteit afgeleverd en vier voor aardgas. Er is dus nog steeds belangstelling van energieleveranciers om actief te worden op de Vlaamse energiemarkt.
- De VREG behandelde iets minder klachten
 - De VREG ontving 677 klachten in 2009 (729 in 2008 – daling van 7%)
 - ◆ 151 tegen netbeheerders
 - ◆ 487 tegen leveranciers
 - De klachten waarvoor de VREG bevoegd is, gaan over meterstanden, verhuizingen, aansluitingen, het niet toekennen van gratis kWh, stroomstoringen, budgetmeters, defect aan de meter, wanbetaling, leverancierswissels en afsluitingen
 - Daarnaast heeft de VREG een aantal klachten behandeld waarvoor ze strikt gezien *niet bevoegd* is. Veel voorkomende onderwerpen zijn facturatie, contractuele aangelegenheden, sociale maximumprijzen en verbrekingsvergoedingen. Het zijn dus klachten over mogelijke inbreuken op federale energiewetgeving

- of klachten met betrekking tot louter contractuele aangelegenheden. De VREG heeft deze klachten zelf behandeld in afwachting van de oprichting van de federale ombudsdienst voor energie
- De ombudsdienst werd actief op 21 januari 2010. Er waren al informele gesprekken tussen de VREG en de ombudsdienst. Er zullen nog verdere praktische afspraken worden gemaakt met betrekking tot de samenwerking.
 - In haar rol van kenniscentrum van de Vlaamse energiemarkt, richtte de VREG adviezen aan de overheid (over wetgeving en een memorandum naar aanleiding van de verkiezingen in juni 2009). Bovendien voerde de VREG informatieacties om zoveel mogelijk energieafnemers te informeren over de mogelijkheden en de moeilijkheden die ze op de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt kunnen ontmoeten.

Het volledige jaarverslag, met als referentie Jaarverslag 2009, kunt u raadplegen op de VREG-website, onder <Publicaties> en <Jaarverslagen>.

Nota aan de redacteurs:

1. De VREG (Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt) staat in voor de regulering en controle van de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt in Vlaanderen. De VREG wil de Vlaamse afnemers bijstaan om de mogelijkheden van de vrije energiemarkt te leren kennen en hun weg te vinden op deze markt. Via studies volgt ze de ontwikkelingen van de Vlaamse energiemarkt binnen een Europese context. In haar adviserende taak aan de Vlaamse Regering verwerkt ze haar kennis over de Vlaamse energiemarkt. Ze neemt gepaste maatregelen om de uitvoering van het beleid te ondersteunen. De VREG ijvert voor een transparante Vlaamse energiemarkt en realiseert haar opdrachten via een open communicatie met de Vlaamse overheid, de marktspelers en de afnemers.

2. Voor objectieve informatie over de vrijmaking van de Vlaamse energiemarkt: www.vreg.be

3. Daarnaast biedt de VREG de V-test aan, een objectieve vergelijking van het aanbod van de verschillende energieleveranciers voor huishoudelijke en kleine professionele energieafnemers. U vindt de V-test voor huishoudelijke elektriciteits- en aardgasklanten en die voor kleine professionele elektriciteitsverbruikers allebei op de VREG-homepage.

Voor meer informatie over dit persbericht:

André Pictoel, Gedelegeerd Bestuurder VREG
02/553.13.52, 0473/593.874 of andre.pictoel@vreg.be

Sofie Lauwaert, Communicatieambtenaar
02/553.13.70, 0472/475.305 of sofie.lauwaert@vreg.be