

Inhoud

1	INLEIDING	4
1.1	INLEIDING	4
1.2	TARIEFMETHODOLOGIE 2015-2016	4
1.3	MOTIVERING VAN DE NOODZAAK AAN EEN KWALITEITSPRIKKEL	4
1.4	DE STERKTE VAN DE KWALITEITSPRIKKEL	5
1.5	INGANG VANAF 1/1/2017	5
2	UITGANGSPUNTEN M.B.T. DE KWALITEITSPRIKKEL	6
3	DE KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING DOOR DE DISTRIBUTIENETBEHEERDER	8
3.1	KWALITEITSASPECTEN	8
3.2	STELSEL VOOR KWALITEITSREGULERING	9
4	RAPPORTERING EN ATTESTERING KWALITEITSINDICATOREN	11
4.1	RAPPORTERING	11
4.2	BETROUWBAARHEID	11
4.2.1	<i>Attestering</i>	<i>12</i>
4.2.2	<i>Steekproeven VREG</i>	<i>13</i>
4.2.3	<i>Procedure bij onbetrouwbare gegevens</i>	<i>13</i>
5	KUZE VAN KWALITEITSINDICATOREN	16
5.1	BETROUWBAARHEID VAN HET ELEKTRICITEITSDISTRIBUTIENET	16
5.1.1	<i>Relevante stroomonderbrekingen</i>	<i>16</i>
5.1.2	<i>Kwaliteitsindicatoren voor betrouwbaarheid</i>	<i>18</i>
5.1.2.1	<i>Middenspanningsnet</i>	<i>19</i>
5.1.2.2	<i>Laagspanningsnet</i>	<i>19</i>
5.1.3	<i>Invloed indicatoren binnen kwaliteitsprikkel</i>	<i>19</i>
5.1.4	<i>Registratieperiode</i>	<i>20</i>
5.1.5	<i>Rapportering en attestering</i>	<i>20</i>
5.2	SPANNINGSKWALITEIT	21
5.3	BETROUWBAARHEID VAN HET AARDGASDISTRIBUTIENET	21
5.4	COMMERCIELE KWALITEIT	22
5.4.1	<i>Klachten tegen distributienetbeheerders</i>	<i>22</i>
5.4.1.1	<i>Bron</i>	<i>22</i>
5.4.1.1.1	<i>Federale Ombudsdienst voor Energie</i>	<i>22</i>
5.4.1.1.2	<i>Beoordeling per netbedrijf en per activiteit</i>	<i>24</i>
5.4.1.2	<i>Invloed indicator binnen kwaliteitsprikkel</i>	<i>24</i>
5.4.1.3	<i>Registratieperiode</i>	<i>24</i>
5.4.1.4	<i>Rapportering en attestering</i>	<i>25</i>
5.4.2	<i>Forfaitaire vergoedingen volgens Energiedecreet</i>	<i>25</i>

5.4.2.1	Bron	25
5.4.2.2	Invloed indicatoren binnen kwaliteitsprikkel	26
5.4.2.3	Registratieperiode.....	26
5.4.2.4	Rapportering en attestering	26
5.4.3	<i>Inspanningen ter bevordering van de klantentevredenheid en het betrekken van belanghebbenden</i> 27	
5.4.3.1	Inspanningen ter bevordering van de klantentevredenheid.....	27
5.4.3.2	Inspanningen voor het betrekken van belanghebbenden.....	28
5.4.3.3	Beoordeling	29
5.4.3.3.1	Beoordeling op niveau van het netbedrijf: de werkmaatschappij of de distributienetbeheerder zonder werkmaatschappij	29
5.4.3.3.2	Beoordeling voor beide distributieactiviteiten samen	30
5.4.3.3.3	Beoordelingsproces.....	30
5.4.3.4	Invloed indicatoren binnen kwaliteitsprikkel	33
5.4.3.5	Registratieperiode.....	33
5.4.3.6	Rapportering en attestering	33
5.4.3.7	Vertrouwelijkheid	34
6	WEGING EN TOEKENNING PUNTEN VOOR DE GESELECTEERDE KWALITEITSPRESTATIES	35
6.1	OVERZICHT KWALITEITSINDICATOREN EN TE VERDELEN PUNTEN -----	35
6.1.1	<i>Beschouwde historische periode</i>	<i>35</i>
6.1.2	<i>Bij onvoldoende kwaliteitsregistratieperiode</i>	<i>35</i>
6.1.3	<i>Puntenaanpassing bij geen of onbetrouwbare gerapporteerde kwaliteitsgegevens</i>	<i>35</i>
6.1.4	<i>Bij toekomstige evoluties in kwaliteit dienstverlening</i>	<i>36</i>
6.1.5	<i>Bij fusies of (partiële) splitsingen</i>	<i>36</i>
6.2	PUNTENVERDELINGSMECHANISME -----	39
6.2.1	A1: Onderbrekingsfrequentie middenspanningsnet	40
6.2.2	A2: Onderbrekingsduur middenspanningsnet	42
6.2.3	A3: Onderbrekingsfrequentie laagspanningsnet	44
6.2.4	A4: Onderbrekingsduur laagspanningsnet	45
6.2.5	B1: Klachten tegen de distributienetbeheerder	46
6.2.6	D1: forfaitaire vergoedingen wegens laattijdige aansluiting	47
6.2.7	D2: forfaitaire vergoedingen wegens laattijdige heraansluiting	50
6.2.8	E1: Klantentevredenheid	51
6.2.9	E2: Betrekken van belanghebbenden	51
7	VERTALING VAN DE KWALITEITSPRESTATIES NAAR Q-FACTOR.....	52
7.1	INLEIDING -----	52
7.2	BEREKENINGSMECHANISME-----	53
7.3	CORRECTIE VOOR ANDERE LENGTE REGULERINGSPERIODE-----	63
7.4	SCHEMATISCHE WEERGAVE PROCES TOT Q-FACTOR -----	64
8	GEBRUIK VAN DE Q-FACTOR IN DE TARIEFMETHODOLOGIE.....	66

9	OVERZICHT RAPPORTERINGEN	67
10	BIJLAGEN BIJ DE KWALITEITSPRIKKEL	69
10.1	BIJLAGE 10A: RAPPORTERINGSMODEL KWALITEIT DIENSTVERLENING	69
10.2	BIJLAGE 10B: CHECKLIST INTERNE AUDIT	69
10.3	BIJLAGE 10C: BEREKENINGSMODEL AANPASSING TOEGELATEN INKOMEN	69

1 Inleiding

1.1 Inleiding

Dit document geeft aan op welke wijze de VREG, bij de vaststelling van de Vlaamse distributienettarieven zal rekening houden met de kwaliteit van de dienstverlening die werd geleverd door de elektriciteits- en aardgasdistributienetbeheerders.

1.2 Tariefmethodologie 2015-2016

De VREG heeft op 30 september 2014 de beslissing genomen met betrekking tot het vaststellen van de methode ter vaststelling van de distributienettarieven voor elektriciteit en aardgas voor de eerste reguleringsperiode 2015-2016 ([BESL-2014-21](#)). In deze tariefmethodologie werd gesteld dat de waarde voor de kwaliteitsterm (q-factor), mee bepalend voor de hoogte van het door de VREG toegelaten inkomen van de distributienetbeheerder, gelijk is aan nul. Dit betekent dat de VREG het toegelaten inkomen van de distributienetbeheerders uit hun distributienettarieven in 2015 en 2016 heeft vastgesteld zonder rekening te houden met de kwaliteit van hun dienstverlening. Dit was een noodzakelijke overgangsmaatregel in afwachting van een transparante, niet-discriminatoire en uitgewerkte methodiek voor de opname van parameters m.b.t. de kwaliteit van de dienstverlening in een tariefmethodologie.

1.3 Motivering van de noodzaak aan een kwaliteitsprikkel

De concrete invulling van de q-factor wordt in dit document de ‘**kwaliteitsprikkel**’ aan de distributienetbeheerders in de tariefmethodologie genoemd.

De reden voor een kwaliteitsprikkel aan de distributienetbeheerders zijn evident. De elektriciteits- en aardgasdistributienetbeheerders treden binnen hun werkingsgebied op als *monopolist*. Hun distributienetgebruikers hebben niet de kans om, zoals in een concurrentiële omgeving, bij onvrede over te stappen naar een andere dienstverlener. Zij zijn ook niet in staat om de dienstverlening te vergelijken en om met volledige kennis van de mogelijkheden te beoordelen. Het is daarom belangrijk om met de kwaliteit van de dienstverlening door de distributienetbeheerder rekening te houden.

Bovendien werken de distributienetbeheerders sinds 1 januari 2015 volgens de tariefmethodologie met een bepaald *plafond aan toegelaten inkomen voor endogene kosten*, waaruit hun winstmarge volgt. Het gevaar is reëel¹ dat er vroeg of laat, vanuit een druk naar winstmaximalisatie of –garantie vanuit de aandeelhouders, bespaard zou worden op of te weinig geïnvesteerd zou worden in de minder essentiële netkosten die te maken hebben met de kwaliteit van dienstverlening. Door via de q-factor een verband te maken tussen de toegelaten inkomsten en de geleverde kwaliteit van dienstverlening, en aldus ook op de mogelijke winst, kan een regulator de aandacht van de distributienetbeheerder ook richten op de kwaliteit van zijn dienstverlening. Ook andere regulatoren hanteren dergelijke werkwijze².

¹ O.a. A. Ter-Martirosyan, ‘The Effects of Incentive Regulation on Quality of Service in Electricity Markets’, George Washington University, 2003, een onderzoek de over prestaties van 78 nutsbedrijven in de V.S. in de periode 1993-1999, p. 3: “...incentive regulation results in quality degradation, in particular when it is not paired with explicit quality provisions...”.

² Consortium AF-Mercados, REF-E en Indra, ‘Study on tariff design for distribution systems’, report commissioned by DG Energy (EC), 28/1/2015, p. 4: “Financial incentives have proved very effective in aligning the distributors’ objectives with

Het resultaat van voorliggende kwaliteitsprikkel kan een relatief beperkte invloed zijn op het toegelaten inkomen van de distributienetbeheerder en bijgevolg op zijn distributienettarieven. De VREG meent na onderzoek en publieke consultatie dat deze invloed evenwichtig en gerechtvaardigd is. Zonder een financiële prikkel aan de distributienetbeheerders hebben hun distributienetgebruikers niet de volledige zekerheid dat de regulator de ondernemingen op de beste wijze weet aan te zetten tot het handhaven en verbeteren van de kwaliteitsprestaties. De distributienetbeheerder is met zijn expertise en ervaring immers zelf het best geplaatst om zijn distributienet te onderhouden, zijn klantendienst aan te sturen, zijn werken op het terrein bij distributienetgebruikers performant en klantvriendelijk uit te voeren, enzovoort. Hij is intern onmiddellijk op de hoogte van de evoluties in of klachten over zijn kwaliteitsprestaties en kan en moet naar eigen inzichten ingrijpen wanneer nodig. De kwaliteitsprikkel zet hem daarbij ook aan om de bestaand processen continu in vraag te stellen, op zoek naar verantwoorde, rendabele investeringen in verbeteringen.

1.4 De sterkte van de kwaliteitsprikkel

De sterkte van de kwaliteitsprikkel is uitermate belangrijk. De kwaliteitsprikkel mag niet te klein zijn, opdat de distributienetbeheerders er minstens rekening mee houden in hun bedrijfsvoering en mag ook niet te groot zijn opdat de distributienetbeheerders geen overdreven aandacht besteden aan kwaliteit, met overinvesteringen, te hoge kosten en te hoge distributienettarieven tot gevolg. De VREG zal de evolutie van de kwaliteit van dienstverlening verder opvolgen en kan in de toekomst op elk ogenblik overwegen, na publieke consultatie, om de sterkte van de prikkel aan te passen.

1.5 Ingang vanaf 1/1/2017

De distributienetbeheerders moeten vooraf weten op basis waarvan de kwaliteitsprestaties zullen beoordeeld worden zodat zij met deze kwaliteitsaspecten rekening kunnen houden bij het nemen van hun operationele en investeringsbeslissingen. Het zou discriminatoir zijn, ook in het licht van het rechtszekerheids- en vertrouwensbeginsel, indien de VREG de kwaliteitsterm zou vaststellen en tegelijk al zou toepassen op basis van gegevens m.b.t. prestaties van vandaag en uit het verleden, toen de distributienetbeheerders nog niet wisten dat die prestaties zouden meetellen voor de bepaling van hun toegelaten inkomen.

De kwaliteitsprikkel en de bijhorende registratie van de kwaliteitsprestaties door de distributienetbeheerders vangt bijgevolg aan op 1/1/2017 om 0.00u 's morgens.

the regulator's and, ultimately, the consumers on matters such as quality of service and cost minimisation."; p. 61." In most countries, economic incentives to deliver target levels of quality of service are implemented."

2 Uitgangspunten m.b.t. de kwaliteitsprikkel

Zoals reeds gedeeltelijk aangegeven in de inleiding (1), wenst de VREG een **evenwichtige** kwaliteitsprikkel te hanteren in de regulering, met een **transparant** verband tussen de geleverde kwaliteitsprestaties, het belang dat gehecht wordt aan de prestaties en aan de omzetting tot een financieel effect op het toegelaten inkomen.

De VREG erkent dat bij het geven van een kwaliteitsprikkel door de regulator verscheidene keuzes moeten gemaakt worden. Het betreft keuzes over met welke kwaliteitsprestaties van de distributienetbeheerders wordt rekening gehouden, hoe lang de registratieperiode voor die prestaties moeten zijn, hoe die prestaties beoordeeld worden, hoe hiervoor een evenwichtige en continue financiële prikkel kan uitgewerkt worden met respect voor enerzijds de belangen van de gereguleerde ondernemingen en anderzijds de belangen van de distributienetgebruikers. De VREG verduidelijkt in dit document welke keuzes hij maakt en waarom (par. 5). Het eindresultaat voor de kwaliteitsprikkel is een **objectief, niet-discriminatoire**, transparant en evenwichtig beoordelings- en q-factor-**berekeningsmechanisme** (par. 6 en 7) dat de distributienetbeheerder een **continue** prikkel geeft m.b.t. de kwaliteit van zijn dienstverlening.

Bij de beoordeling van de kwaliteitsprestaties kan gebruik gemaakt worden van een onderlinge vergelijking, waarbij een rangschikking onder de ondernemingen kan worden opgemaakt naargelang de prestaties. Daarbij moet een kwaliteitsprikkel voorzien worden waarbij de goede presteerders worden beloond, opdat de netbeheerders een prikkel voelen om die goede prestaties na te streven of te behouden. Anderzijds moeten ook de kwaliteitsindicatoren zelf onderling beoordeeld worden naargelang het belang van elk kwaliteitsaspect. De VREG moet daartoe bepaalde **gewichten** toekennen aan de kwaliteitsaspecten, zoals verder wordt verduidelijkt (par. 6).

De VREG erkent dat omtrent de beoordeling van kwaliteit onderzoeken kunnen uitgevoerd worden die dan de uit steekproeven waargenomen subjectieve waarderingen van distributienetgebruikers trachten te vertalen naar een benaderende kwaliteitswaarderingfunctie. Dergelijke studies bestaan al maar steeds binnen een welbepaalde context. Zuiver theoretisch zou ook de VREG in het kader van deze kwaliteitsprikkel nieuwe kwaliteitswaarderingfuncties kunnen laten onderzoeken. De VREG is er niet van overtuigd dat dit alternatief nu zou leiden tot een betere kwaliteitsprikkel. De onderzoeken moeten periodiek worden geactualiseerd. Die updates zouden de stabiliteit en de transparantie van de tariefmethodologie niet ten goede komen. Sommige kwaliteitsaspecten, zoals de beoordeling van het aantal klachten of de klantentevredenheid, zijn bovendien moeilijk te kwantificeren. Het resultaat van de onderzoeken, de waarderingfuncties, zijn veronderstelde benaderingen en zekerheid over hun juistheid is er niet³. Een bekommernis is ook dat de onafhankelijkheid van de regulator niet in het gedrang mag komen. De vaststelling van de kwaliteitsprikkel en zijn sterkte kan de regulator in zijn tariefregulering niet overgelaten aan een externe private partij waarbij bepaalde belangen kunnen spelen. Het is bovendien mogelijk dat de kwaliteitsprikkel te sterk wordt, bijvoorbeeld indien men vaststelt dat de distributienetgebruikers veeleisend zouden zijn. Vermoedelijk geven ze de voorkeur aan een scenario met weinig stroomonderbrekingen of klachten. Men zou hen dan ook moeten kunnen confronteren met het gevolg van hun waardering, nl. hogere distributienettarieven door de vermoedelijke reactie van de distributienetbeheerders tot overinvesteringen ten gevolge van de zware kwaliteitsprikkel. Over dit oorzaak-en-gevolg verband kan men vooraf geen correcte voorspelling maken. Een ingreep door de regulator onder de vorm van een bijsturing van de 'externe' kwaliteitswaarderingfunctie blijft meestal nodig, bijvoorbeeld door de begrenzing van zijn impact op het toegelaten inkomen⁴. De VREG kiest in dit document bepaalde logische en transparante aannames voor wat betreft de impact van kwaliteitsprestaties op het toegelaten inkomen van de distributienetbeheerder en dit op basis van de geconsulteerde voorstellen.

³ Autoriteit Consument & Markt, tariefmethodologie voor distributienetbeheerders Nederland 2014-2016, p. 108: "In hoeverre de waarderingfuncties – zoals vastgesteld door SEO en Blauw – ook de werkelijke voorkeuren van afnemers weerspiegelen, is onmogelijk met zekerheid vast te stellen"

⁴ Bijvoorbeeld toegepast in de Nederlandse regulering.

De VREG kiest voor een prikkel met een netto **financieel** effect, opdat de stimulans voor kwaliteit van dienstverlening zou interfereren met de tegenstelde prikkel vanuit de aandeelhouders tot het streven naar winstmaximalisatie (par. 7). Door kwaliteit te verbinden aan inkomsten, is een focus op kwaliteit tegelijk een focus op de inkomsten en de mogelijke winstmarge. De VREG meent dat de prikkel niet alleen de juiste sterkte moet hebben maar ook evenwichtig en **duurzaam** moet zijn. Hij meent dat het globaal maatschappelijk weinig zin heeft om via de q-factor een extra bijdrage te vragen van de samenleving voor het distributienet t.o.v. de oorspronkelijke toegelaten inkomens⁵ voor endogene kosten. Het zou ook onevenwichtig zijn om louter inkomsten af te nemen van de distributienetbeheerders bij zwakkere prestaties. De VREG wenst, wat betreft de impact van de vergoeding voor kwaliteit van de dienstverlening door de distributienetbeheerders, er voor te zorgen dat het totale bedrag dat de distributienetbeheerders als gevolg van de q-factor extra ontvangen of moeten afstaan, gelijk is aan nul euro. Men noemt dit het *zero-sum principe*. Het betekent dus dat de som van de, t.g.v. de toepassing van de individuele q-factoren, aanpassingen aan de oorspronkelijke inkomsten van de netbeheerders gelijk is aan nul. Het principe is dus dat de kwaliteit die een netbeheerder biedt, wordt vergeleken met de kwaliteit die wordt geleverd door de andere distributienetbeheerders. Het zal betekenen dat de distributienetbeheerder die kwalitatief het slechtst heeft gepresteerd, steeds een gedeelte van zijn oorspronkelijk toegelaten inkomen moet afstaan aan hij of zij die beter heeft of hebben gepresteerd. De distributienetbeheerder die kwalitatief het best heeft gepresteerd, zal altijd beloond worden met een verhoging van zijn toegelaten inkomen. De werkwijze sluit goed aan bij de benchmarking met de gemiddelde sectorkostentrend die wordt gebruikt in de tariefmethodologie aangaande de hoogte en de evolutie van de historische individuele endogene kosten. Een voor de VREG heel belangrijk voordeel van de zero-sum werkwijze is het competitieve karakter ervan, dat toegepast wordt op de distributienetbeheerders die in realiteit optreden als monopolisten. Hun onzekerheid over het resultaat van de prikkel voor kwaliteit zorgt er voor dat de prikkel wordt ervaren als continu, ongeacht de hoogte van het algemene kwaliteitsniveau. Het is ook een manier om mogelijke afspraken tussen de distributienetbeheerders wat betreft de kwaliteitsprestaties te ontmoedigen.

De VREG is van mening dat er ook best gewerkt wordt met symmetrische **boven- en ondergrenzen** (par. 7.2 stap 5) wat betreft de toegelaten impact van de q-factor op de hoogte van het toegelaten inkomen voor endogene kosten van de netbeheerder. De transparante afbakening van de maximale impact van de kwaliteitsprestaties op de inkomens van de distributienetbeheerders reduceert de onzekerheid over het effect van de eigen kwaliteitsprestaties op het toegelaten inkomen, wat relevant is voor zowel de kapitaalverschaffers van de netbeheerders (rendementsrisico), de distributienetbeheerders (financierbaarheid) zelf als hun distributienetgebruikers (distributienettarieven). De VREG stelt vast dat ook andere regulatoren werken met bepaalde boven- en ondergrenzen i.h.k.v. dergelijke incentives.⁶ Bij de vaststelling van deze begrenzings kan opnieuw opgemerkt worden dat ze moeten kaderen in een kwaliteitsprikkel die niet te klein is, opdat er minstens mee zou rekening gehouden worden door de distributienetbeheerders maar ook niet te groot om overdreven en dure aandacht voor kwaliteit te vermijden. De concrete limieten worden verder in de tekst vermeld.

⁵ Met de term 'oorspronkelijk toegelaten inkomen' wordt in deze tekst bedoeld een inkomen volgens een tariefmethodologie waarbij er geen rekening werd gehouden met de kwaliteit van de dienstverlening. In de tariefmethodologie 2015-2016 is dit het huidige toegelaten inkomen volgend uit de benchmarking met de sectortrend (q=0).

⁶ Ofgem (V.K.), ACM (Nederland).

3 De kwaliteit van de dienstverlening door de distributienetbeheerder

3.1 Kwaliteitsaspecten

De VREG zal hierna een aantal aspecten beschrijven m.b.t. de kwaliteit van de dienstverlening door de elektriciteits- en aardgasdistributienetbeheerder.

Algemeen, bij wijze van inleiding, worden voor de elektriciteitsdistributienetten drie kwaliteitsaspecten geïdentificeerd⁷:

- Betrouwbaarheid van het distributienet:

De betrouwbaarheid van het distributienet is een maatstaf die aangeeft wat de mogelijkheid van het distributienet is om op continue basis aan de vraag te kunnen voldoen. De voornaamste kenmerken m.b.t. de betrouwbaarheid zijn:

- Het type onderbreking: geplande en niet-geplande onderbrekingen;
- De duur van een onderbreking: waarbij de Europese norm NBN EN 50160 onderbrekingen van meer dan 3 minuten definieert als lange onderbrekingen;
- De spanningsniveaus waarop de onderbrekingen zich voordoen.

- Spanningskwaliteit:

De kwaliteit van de geleverde spanning is moeilijk te definiëren en te kwantificeren maar wordt voornamelijk bepaald door de kwaliteit van de spanningsvorm en vertegenwoordigt het belang van elektriciteit voor de eindgebruikers wanneer er geen onderbrekingen zijn. Binnen een elektriciteitsdistributienet kunnen zich verschillende types storingen voordoen, zoals daar zijn: variatie in de geleverde spanning, harmonische spanning of kortstondige spanningsdalingen. De hoofdkenmerken waaraan de spanning, die door een openbaar distributienet in laagspanning en middenspanning geleverd worden onder normale bedrijfsvoorwaarden, moet voldoen, worden beschreven in de Europese Norm NBN EN 50160: "Spanningskarakteristieken in openbare elektriciteitsnetten". Regulering van dit kwaliteitsaspect heeft aldus tot doel dat het functioneren van de installaties op het distributienet niet beïnvloed wordt door storingen ten gevolge van de spanning op het net.

- Commerciële kwaliteit

De commerciële kwaliteit heeft betrekking op de individuele verhoudingen tussen de distributienetbeheerder en zijn klanten, in de ruime zin. Het is belangrijk op te merken dat dit contacten tussen de distributienetbeheerder met zowel nieuwe als bestaande klanten omvat.

Bij de elektriciteitsnetwerken ligt de focus in eerste instantie op de stroomonderbrekingen, welke door de distributienetgebruikers snel als ongewenst worden ervaren. Bij aardgasnetten treden onderbrekingen in de energiedistributie zelden op. De VREG wenst daarnaast ook met andere aspecten van de dienstverlening door de distributienetbeheerder rekening te houden, zoals de inspanningen m.b.t. de klantentevredenheid. Daarnaast is het ook van belang dat de onderneming kennis heeft van en/of rekening houdt met de wensen van de belanghebbenden. De VREG zal m.a.w. de beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening door de distributienetbeheerder niet beperken tot de rapportering van technische parameters.

⁷ CEER: Quality of Electricity Supply: Initial Benchmarking on Actual Levels, Standards and Regulatory Strategies. 2001

Concreet worden door de VREG de kwaliteitsaspecten zoals vermeld in Tabel 1 geselecteerd voor opname in een kwaliteitsprikkel.

Tabel 1 Kwaliteitsaspecten

Kwaliteitsaspect	Elektriciteit	Aardgas
Onderbrekingsfrequentie middenspanning	Par. 5.1	n.v.t.
Onderbrekingsduur middenspanning		
Onderbrekingsfrequentie laagspanning		
Onderbrekingsduur laagspanning		
Klachten tegen de werkmaatschappij	Par. 5.4.1	
De forfaitaire vergoedingen betaald door de distributienetbeheerder wegens laattijdige aansluiting	Par. 5.4.2	
De forfaitaire vergoedingen betaald door de distributienetbeheerder wegens laattijdige heraansluiting		
De inspanningen ter bevordering van de klantentevredenheid	Par. 5.4.3.1	
De inspanningen voor het betrekken van belanghebbenden	Par. 5.4.3.2	

3.2 Stelsel voor kwaliteitsregulering

Voor de regulering van de kwaliteit van de distributienetten kunnen drie types van maatstaven worden geïdentificeerd: indirecte instrumenten, standaarden en een stelsel dat de distributienetbeheerder moet stimuleren tot kwalitatieve dienstverlening⁸.

De indirecte instrumenten zetten de distributienetbeheerders aan tot een meer kwaliteitsvolle dienstverlening doordat ze de eindgebruiker beter informeren en hem aldus een sterkere positie geven in zijn contact met de netbeheerder. Mits de nodige kanttekeningen die tegen dit argument kunnen worden gemaakt, kan het sterkere bewustzijn en de betrokkenheid van de eindgebruiker een distributienetbeheerder ertoe aanzetten om de kwaliteitsvoorkeuren van de eindgebruiker in rekening te nemen. Hierbij kan de regulator een rol spelen door bijvoorbeeld informatie over de prestaties van de distributienetbeheerders te publiceren. De VREG vult deze rol op dit moment reeds enigszins in door onder meer de publicatie van een jaarlijks rapport omtrent de investeringsplannen van zowel de aardgas- als elektriciteitsdistributienetbeheerders in het Vlaamse Gewest, alsook door de publicatie van een jaarlijks rapport omtrent de kwaliteit van de dienstverlening van zowel de aardgas- als elektriciteitsdistributienetbeheerders en de beheerders van het plaatselijk vervoernet in het Vlaamse Gewest. Dit als enige kwaliteitsprikkel behouden voor de distributienetbeheerders beschouwt de VREG echter als ruim onvoldoende, te zwak.

Standaarden (of kwaliteitsnormen) moeten een minimaal, gewenst niveau aangeven waaraan de dienstverlening van de distributienetbeheerder moet voldoen. Hierbij kan een inbreuk op deze minimale prestatieniveaus leiden tot een negatieve geldelijke impact dewelke de distributienetbeheerder ertoe kan aanzetten om zijn kwaliteitsniveau op een voldoende niveau te houden. Ook deze kwaliteitsmaatstaf vinden we reeds in Vlaanderen in de praktijk terug, evenwel meer in het kader van aspecten m.b.t. de aansprakelijkheid van de distributienetbeheerder, zoals de forfaitaire vergoedingen bij laattijdige (her)aansluiting (Energiedecreet Art. 4.1.11/3 en /4) en langdurige stroomonderbrekingen (Energiedecreet Art. 4.1.11/5). Ook deze prikkels zijn op zich onvoldoende volgens de VREG. De VREG meent dat de forfaitaire vergoedingen door de distributienetbeheerders niet noodzakelijk als continue kwaliteitsprikkels worden

⁸ V. Ajodhia, K. Petrov, G.C. Scarsi, B. Franken, Experience with Regulation of Network Quality in Italy, the UK and the Netherlands, 2006.

ervaren, ook omwille van de tariefmethodologie. De VREG heeft in zijn tariefmethodologie na consultatie geoordeeld dat deze uitgaven als niet-verworpen endogene kosten moeten worden beschouwd die mee de toekomstige toegelaten inkomsten voor endogene kosten bepalen in een vorm van nacalculatie en na benchmarking. Op de korte termijn, tijdens een boekjaar, kan de netbeheerder binnen zijn inkomstenregulering uiteraard een prikkel voelen om de vermelde forfaitaire vergoedingen te vermijden, gezien de plafonnering van zijn inkomsten en mogelijk streven naar winstmaximalisatie. Anderzijds zouden de netbeheerders zich op termijn kunnen conformeren met een bepaald jaarlijks weerkerend niveau van overschrijdingen omdat, door het in de tariefmethodologie ingebouwde mechanisme van nacalculatie, met de weerkerende vergoedingen al zou kunnen rekening gehouden zijn in de hoogte van hun oorspronkelijk toegelaten inkomen. Bovendien lijken de vergoedingen ook niet bedoeld als werkelijke kwaliteitsprikkel, bijvoorbeeld omdat de forfaitaire vergoeding voor langdurige stroomonderbrekingen pas kan vanaf een stroomonderbreking van vier uur, wat zeer lang is en zeker niet als de te behalen standaard of kwaliteitsnorm kan gehanteerd worden.

De keuze van de VREG is eerder gebruik te maken van een stelsel als kwaliteitsprikkel. Het kan gezien worden als een verlengde van de maatstaf a.d.h.v. standaarden. In dit stelsel worden de aspecten van de dienstverlening van de distributienetbeheerder zoals vermeld in Tabel 1 beoordeeld.

4 Rapportering en attestering kwaliteitsindicatoren

In dit gedeelte stelt de VREG voor hoe de gegevens over de kwaliteit van de dienstverlening door de distributienetbeheerders aan de VREG moeten gerapporteerd worden en voor betrouwbaarheid geattesteerd. Het bevat enkele specifieke elementen m.b.t. de kwaliteitsaspecten die verder in de tekst in meer detail worden toegelicht.

4.1 Rapportering

De distributienetbeheerders actief in Vlaanderen zullen jaarlijks en uiterlijk op 1 april over het voorbije jaar de nodige gegevens aan de VREG rapporteren conform het rapporteringsmodel in bijlage (Bijlage 10A: Rapporteringsmodel kwaliteit dienstverlening, par. 10.1) en dat voor de volgende kwaliteitsindicatoren en gegevens:

- Onderbrekingsfrequentie middenspanningsnet;
- Onderbrekingsduur middenspanningsnet;
- Onderbrekingsfrequentie laagspanningsnet;
- Onderbrekingsduur laagspanningsnet;
- Aantal actieve toegangspunten;
- Forfaitaire vergoedingen laattijdige aansluiting en heraansluiting.

Een eerste rapportering dient plaats te vinden tegen uiterlijk 1 april 2018 over het jaar 2017.

Voor een definiëring van elk van de parameters ter bepaling van de hierboven vermelde indicatoren verwijzen we naar het tabblad 'Titelblad' in 'Bijlage 10A: Rapporteringsmodel kwaliteit dienstverlening'. Hierbij kan ook worden afgeleid dat de VREG voor zowel de onderbrekingen op midden- en laagspanning als de laattijdige (her)aansluitingen, naast de rapportering van de jaarlijkse waarden, ook een gedetailleerde opsomming van elk van deze indicatoren verwacht. De VREG verwijst daarom ook naar het tabblad 'Titelblad' in 'Bijlage 10A: Rapporteringsmodel kwaliteit dienstverlening' voor een overzicht van de structuurvereisten waaraan deze gedetailleerde opsommingen moeten voldoen. Voor een schematisch overzicht van de rapporteringen en de informatiebehoeften van de VREG verwijzen we naar par. 9.

Daarnaast vraagt de VREG van de distributienetbeheerders (of via hun werkmaatschappijen) twee nota's, één over de geleverde prestaties m.b.t. de klantentevredenheid en één over de geleverde prestaties m.b.t. het betrekken van belanghebbenden. Voor deze nota's wordt geen attestering gevraagd. Over de inhoud van deze nota's wordt verder in deze tekst meer informatie gegeven.

4.2 Betrouwbaarheid

De door elke distributienetbeheerder gerapporteerde kwaliteitsgegevens dienen uiteraard betrouwbaar te zijn.

De VREG voorziet volgende procedure, welke hieronder verder wordt verduidelijkt:

- Een jaarlijkse attestering van de gerapporteerde gegevens door de Interne Audit van de werkmaatschappij van de distributienetbeheerders (zie verder par. 4.2.1).
- Steekproeven door de VREG bij de distributienetbeheerders m.b.t. de registratie van data over kwaliteit (zie verder par. 4.2.2).
- Een transparante procedure voor het geval er een probleem is m.b.t. een attestering of een steekproef (zie verder par. 4.2.3).

4.2.1 Attestering

Jaarlijkse attesten van de afdeling Interne Audit

De VREG zal eisen dat de waarden voor de kwaliteitsindicatoren die door de distributienetbeheerders aan de VREG zullen worden gerapporteerd, op een uniforme, correcte wijze en in overeenstemming met de hier vermelde richtlijnen worden geregistreerd, berekend en aangeleverd. Om die reden opteert de VREG ervoor om van elke distributienetbeheerder (of werkmaatschappij in naam van de distributienetbeheerder) te eisen dat hij bij de rapportering attesten van Interne Audit indient bij de VREG.

Conform de rapportering verwacht de VREG voor volgende kwaliteitsindicatoren *jaarlijks attesten van de afdeling Interne Audit*, te beginnen uiterlijk 1 april 2018 over boekjaar 2017:

- Onderbrekingsfrequentie middenspanning;
- Onderbrekingsduur middenspanning;
- Onderbrekingsfrequentie laagspanning;
- Onderbrekingsduur laagspanning;
- De forfaitaire vergoedingen betaald door de distributienetbeheerder wegens laattijdige aansluiting;
- De forfaitaire vergoedingen betaald door de distributienetbeheerder wegens laattijdige her aansluiting.

De VREG verduidelijkt hierbij de minimale vereisten inzake de organisatie van deze Interne Audit en zijn informatiebehoeften, d.w.z. de minimale inhoud van een attest:

- De afdeling Interne Audit dient enerzijds voldoende onafhankelijk (zowel zelfstandig⁹ als onpartijdig¹⁰) en vakbekwaam te zijn en anderzijds haar werkzaamheden met professionele zorg uit te voeren;
- Het attest bevat de namen en functiebeschrijving van de personen die de interne controles hebben uitgevoerd;
- Elke registratie voor een kwaliteitsindicator moet minstens jaarlijks, startende van de eerste dag van het boekjaar tot en met de laatste dag van het boekjaar, in beschouwing worden genomen ter bepaling van de steekproefcontroles door de afdeling Interne Audit. Het attest dient daarom te bevestigen dat voor elke kwaliteitsindicator de registraties van het volledige boekjaar in beschouwing werden genomen ter bepaling van de steekproefcontroles;
- Het auditproces moet gedocumenteerd zijn. Het attest van de Interne Audit wordt daarom aangevuld met de procesbeschrijving, controlehandleiding en werkprogramma voor ieder van de hierboven vernoemde kwaliteitsindicatoren.
- Er wordt een beschrijving toegevoegd van de wijze waarop de populatie van de steekproeven werd bepaald en welke de concreet reeds intern gecontroleerde gegevens zijn;
- Het attest van de Interne Audit dient minstens een auditdoelstelling en een waardeoordeel of conclusie te omvatten. Uit dit waardeoordeel moet blijken dat de registratie en verwerking van de kwaliteitsprestaties volledig, correct en betrouwbaar zijn;
- Indien een Interne Audit bepaalde onregelmatigheden of tekortkomingen in de registratie of verwerking van de kwaliteitsindicatoren naar boven bracht, dienden deze verplicht te worden opgevolgd, verklaard en gecorrigeerd. Het attest van de Interne Audit dient dan ook zowel een beschrijving van de ontdekte onregelmatigheden als de corrigerende acties te bevatten. Hiernaast moet ook omschreven worden wie deze corrigerende acties heeft uitgevoerd teneinde functiescheiding te garanderen. De VREG laat het aan de afdeling Interne Audit over om te oordelen over een uitbreiding van de oorspronkelijke steekproeven in de gevallen waarbij er bijvoorbeeld onregelmatigheden of tekortkomingen in de registratie werden vastgesteld. De wijze waarop de afdeling Interne Audit oordeelt om de steekproef van een

⁹ De interne auditafdeling moet op eigen initiatief haar opdracht in alle afdelingen van de onderneming kunnen uitoefenen en moet in staat zijn om haar vaststellingen en beoordelingen vrij uit te drukken.

¹⁰ De interne auditafdeling moet de ondernemingsleiding objectief en autonoom kunnen informeren en mag aldus geen uitvoerende verantwoordelijkheid dragen.

kwaliteitsindicator uit te breiden, moet wel op gemotiveerde wijze vastgelegd en opgenomen worden in de controlehandleiding en het werkprogramma.

Jaarlijkse checklist Interne Audit

Teneinde voldoende te kunnen vertrouwen op de onafhankelijkheid, vakbekwaamheid en professionele uitvoering van de werkzaamheden door de afdeling Interne Audit van de werkmaatschappij, voorziet de VREG in een *jaarlijkse checklist* die door volgende partijen dient te worden ingevuld en ondertekend en vervolgens samen met de rapportering dient te worden opgeleverd aan de VREG:

- De voorzitter van het auditcomité;
- het management;
- de commissaris;
- het hoofd van de afdeling Interne Audit.

De checklist wordt door de VREG in bijlage van deze tekst toegevoegd (Bijlage 10B: Checklist interne audit). Op basis van de resultaten van deze checklist en de door de Interne Audit vastgestelde onregelmatigheden of tekortkomingen, zal de VREG beslissen in hoeverre hij eventueel zijn daaropvolgende steekproefcontroles kan uitbreiden of zijn beoordeling vaststellen wat betreft de betrouwbaarheid van de aangeleverde kwaliteitsdata.

De jaarlijkse checklist wordt eveneens op uiterlijk 1 april ingediend, samen met de attesten van de afdeling Interne Audit.

Externe attesten

Daarnaast wordt van de distributienetbeheerder ook een overtuigend attest verwacht van een onafhankelijke instantie (overheid of weerstation) voor het aantonen van uitzonderlijke gebeurtenissen welke aanleiding gaven tot stroomonderbrekingen in zijn netgebied (zie verder par. 5.1.1). De distributienetbeheerder dient een dergelijk attest bij te voegen bij de gerapporteerde uitzonderlijke kwaliteitsgegevens.

4.2.2 Steekproeven VREG

De VREG engageert zich ertoe om eigen steekproefcontroles uit te voeren bij de distributienetbeheerders en werkmaatschappijen. Hierbij zal de VREG o.a. ter plaatse onderzoeken op welke wijze de registratie van de kwaliteitsgegevens werd uitgevoerd, hoe het proces werd georganiseerd, wie gemachtigd was om de data te raadplegen en eventueel te wijzigen, enzovoort. De door de distributienetbeheerder gerapporteerde gegevens zullen worden vergeleken met de vaststellingen tijdens de steekproef.

Wat betreft de nota's m.b.t. de klantentevredenheid en het betrekken van belanghebbenden zal de VREG een inhoudelijke verificatie uitvoeren, waarbij aan de distributienetbeheerder (of zijn werkmaatschappij) kan gevraagd worden om bepaalde in de nota's vermelde prestaties te bewijzen¹¹.

4.2.3 Procedure bij onbetrouwbare gegevens

De attestering door de afdeling Interne Audit van de werkmaatschappij van de distributienetbeheerders en de steekproefcontroles door de VREG zijn noodzakelijke middelen om de garantie te kunnen bieden dat de gerapporteerde kwaliteitsgegevens betrouwbaar zijn.

¹¹ Deze bijkomende, niet in de nota's vermelde informatie wordt niet meegedeeld aan het panel dat de nota's zal beoordelen.

De VREG dient rekening te houden met de situatie waarin hij tot de conclusie komt dat bepaalde gerapporteerde kwaliteitsgegevens onbetrouwbaar zouden zijn. De reden hiervoor kan zijn:

- Het attest van interne audit ontbreekt.
- Het attest interne audit bevat inhoudelijk niet de gevraagde gegevens.
- Het attest biedt onvoldoende garantie voor wat betreft de betrouwbaarheid van de gerapporteerde gegevens.
- De steekproef van de VREG bracht één of meer onregelmatigheden in de gerapporteerde kwaliteitsgegevens aan het licht.
- Er is geen extern attest m.b.t. stroomonderbrekingen bij uitzonderlijke gebeurtenissen.
- De gerapporteerde gegevens zijn manifest onbetrouwbaar (onvolledig, onjuist of onwaarschijnlijk, ontbrekend).
- De gegevens of het attest werden niet of niet tijdig bij de VREG ingediend.
- Een ingediende nota m.b.t. klantentevredenheid of het betrekken van belanghebbenden wijkt af van de in dit document opgegeven instructies qua formaat en/of inhoud.
- De onderneming ging niet in op de uitnodiging van de VREG tot deelname aan de vraag- en antwoordsessie met het panel m.b.t. de geleverde inspanningen voor de klantentevredenheid en het betrekken van belanghebbenden.

In principe kan en zal de VREG aan een distributienetbeheerder geen punten toekennen voor het kwaliteitsonderdeel waarvoor zijn gegevens als onbetrouwbaar worden beschouwd. Het aantal voor dat kwaliteitsonderdeel te verdelen punten is pro rata het aantal distributienetbeheerders met betrouwbare gegevens t.o.v. het totaal aantal distributienetbeheerders, vervolgens verdeeld onder die distributienetbeheerders die betrouwbare data aanleverden. Dit komt opnieuw aan bod in de tekst onder par. 6.1.

Alvorens de VREG beslist aan een distributienetbeheerder geen punten op een kwaliteitsonderdeel toe te kennen wegens onbetrouwbare gerapporteerde gegevens, zal de VREG hem de mogelijkheden geven om de VREG te overtuigen dat zijn gerapporteerde kwaliteitsgegevens wel degelijk betrouwbaar zijn. De voorgestelde procedure is als volgt:

1. De VREG zal de distributienetbeheerder (of zijn werkmaatschappij) formeel op de hoogte brengen van het feit dat hij bepaalde door de distributienetbeheerder aangeleverde gegevens als onbetrouwbaar beschouwt en waarom. De VREG biedt de distributienetbeheerder een termijn aan waarbinnen hij schriftelijk (via brief of email) dient te reageren. Zonder reactie, gaat de VREG er van uit dat zijn standpunt niet wordt aangevochten.
2. Indien de distributienetbeheerder niet akkoord gaat met het standpunt van de VREG, kan hij kiezen uit meerdere (combinatie van) opties. Hij vermeldt zijn keuze(s) in zijn antwoord aan de VREG. Bijvoorbeeld o.a.:
 - a. Hij kan de ontbrekende gegevens alsnog indienen,
 - b. hij kan de vergissingen of onvolkomenheden rechtzetten en de gecorrigeerde gegevens indienen en/of
 - c. hij kan verzoeken om door de VREG gehoord te worden teneinde zich mondeling te kunnen verdedigen. In dit laatste geval zal de VREG de distributienetbeheerder uitnodigen op een hoorzitting.
3. De VREG zal vervolgens finaal, op basis van de door de distributienetbeheerder of zijn werkmaatschappij nieuw aangeleverde informatie oordelen of de gerapporteerde kwaliteitsgegevens alsnog als betrouwbaar kunnen worden beschouwd. De VREG zal daarbij rekening houden met het type van vastgestelde onregelmatigheid of gebrek en de motivering door de distributienetbeheerder over het ontstaan ervan. Indien de distributienetbeheerder er niet in slaagt om de VREG te overtuigen

dat de door hem ingediende informatie betrouwbaar is, zal de VREG aan de distributienetbeheerder op het betreffende kwaliteitsonderdeel of –onderdelen nul punten toekennen.

Daarnaast kan de VREG administratieve boetes voorzien overeenkomstig de bepalingen in het Energiedecreet (Art. 13.3.1 en 13.3.2) in geval van geen of onvoldoende medewerking aan de VREG in het kader van deze kwaliteitsbeoordeling.

5 Keuze van kwaliteitsindicatoren

5.1 Betrouwbaarheid van het elektriciteitsdistributienet

In Vlaanderen verwacht de elektriciteitsdistributienetgebruiker vandaag dat hij op zowat elk ogenblik stroom kan afnemen via zijn aansluiting op het elektriciteitsdistributienet, tenzij hij vooraf van een onderbreking werd verwittigd. De continue beschikbaarheid van elektriciteit vereist een gelijktijdigheid in productie en afname verbonden via de infrastructuur van het elektriciteitsdistributienet. Wanneer de verbinding over het net wordt onderbroken, wordt de klant geconfronteerd met een onderbreking van de levering van elektriciteit. De klant ervaart dergelijke situatie, indien ongepland, als onaangenaam en waardeert het als een kwalitatief mindere dienstverlening.

5.1.1 Relevante stroomonderbrekingen

Een stroomonderbreking is het plotseling volledig wegvallen van de spanning (0% van de afgesproken spanning). Overeenkomstig de norm EN 50160 'Spanningskarakteristieken in openbare elektriciteitsnetten' zal de distributienetbeheerder ook elke plotselinge verlaging van de spanning tot een waarde tussen 90% en 1% van de afgesproken spanning die langer duurt dan 1 minuut niet meer beschouwen als spanningsdip maar ook registreren als stroomonderbreking.

Niet alle stroomonderbrekingen dragen bij tot een verminderde betrouwbaarheid van het net. De voor de kwaliteitsprikkel aan de distributienetbeheerders relevante onderbrekingen zullen *al de stroomonderbrekingen zijn met uitzondering van de stroomonderbrekingen die behoren tot de volgende drie groepen:*

1. *De geplande stroomonderbrekingen:*

Geplande werken zijn werken aan de netinfrastructuur die door de distributienetbeheerder tijdig aan de betrokken distributienetgebruikers worden meegedeeld, overeenkomstig de bepalingen hieromtrent in het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit. Het is weinig zinvol, en mogelijk zelfs contraproductief, om ook de onderbrekingen door geplande werken van de distributienetbeheerder in rekening te nemen voor zijn kwaliteitsbeoordeling. Dit zou er immers toe kunnen leiden dat een distributienetbeheerder noodzakelijke werken aan zijn netinfrastructuur uitstelt teneinde een betere kwalitatieve score en een hoger toegelaten inkomen te halen. Bovendien kan een tijdelijk hoog niveau van geplande onderbrekingen net een signaal zijn dat de distributienetbeheerder investeringen doet teneinde ongeplande onderbrekingen in de toekomst nog beter te vermijden.

2. *De stroomonderbrekingen die het gevolg zijn van een fout, incident of onderbreking op een gekoppeld net dat niet beheerd wordt door de rapporterende distributienetbeheerder:*

De oorzaak van de onderbreking bevindt zich in een ander elektriciteitsnet, hetzij van een netgebruiker (privaat net), hetzij van een andere netbeheerder (gekoppeld distributienet of gesloten distributienet), hetzij van de binnenlandse of van een buitenlandse transmissienetbeheerder. De oorsprong van de onderbreking is technisch en ligt buiten het werkingsgebied van de distributienetbeheerder. Een ernstig incident kan zich razendsnel elders laten voelen. Het zou niet logisch zijn om deze onderbrekingen mee in rekening te nemen voor wat betreft de beoordeling van de door de distributienetbeheerder geleverde kwaliteit.

3. *Bepaalde uitzonderlijke stroomonderbrekingen:*

Een aantal gebeurtenissen zijn zo uitzonderlijk, dat het oneconomisch zou zijn voor een distributienetbeheerder om er mee rekening te houden in zijn operationele bedrijfsvoering. De impact van deze gebeurtenissen wordt daarom buiten de beoordeling van zijn kwaliteitsprestaties gehouden. De niet te voorzien gebeurtenis of situatie valt buiten de controle van een netbeheerder en de eventuele bijhorende netonderbrekingen zijn niet te wijten aan zijn fout. De herstelduur en het aantal getroffen afnemers ligt in deze situaties aanzienlijk hoger in vergelijking met de gebruikelijke onderbrekingen.

Daarnaast moet vandaag ook rekening gehouden worden met de mogelijkheid tot afschakeling in de wintermaanden van zones in distributienetgebieden in het kader van de opvang van stroomtekort.

De uitzonderlijke stroomonderbrekingen die buiten de beoordeling van de kwaliteitsprestatie zullen worden gehouden, zijn bijgevolg deze die rechtstreeks het gevolg zijn van:

- 1) natuurrampen, waaronder in dit kader begrepen moet worden zware aardbevingen, uitzonderlijke overstromingen, stormen of cyclonen of andere uitzonderlijke klimatologische omstandigheden of de inslag van een voorwerp uit de ruimte;
- 2) een brand, nucleaire of chemische explosie ontstaan op een site niet in het beheer van de distributienetbeheerder of zijn werkmaatschappij;
- 3) een terroristische aanslag of gelijkwaardige, uitzonderlijk zware criminaliteit met opzettelijke beschadiging van een zeer belangrijke netinfrastructuur;
- 4) een oorlog;
- 5) de toepassing van de procedure ter bescherming van het elektrisch systeem tegen plotse fenomenen die de integriteit van het elektrisch systeem plotseling ondermijnen of van de procedure ter bescherming van het elektrisch systeem bij een aangekondigde schaarste aan elektriciteit voor een aanzienlijke, min of meer voorspelbare tijdsduur zoals opgenomen in het Ministerieel Besluit tot vaststelling van het afschakelplan van het transmissienet van elektriciteit¹².

Extern attest

Indien dergelijke uitzonderlijke gebeurtenissen of situaties zijn opgetreden, dient de distributienetbeheerder de daaraan gerelateerde stroomonderbrekingen afzonderlijk te rapporteren aan de VREG en aan te tonen dat het hier inderdaad ging om een uitzonderlijke situatie door middel van een rapport of formele bevestigende verklaring door een onafhankelijke partij:

- door een overheid;
- in geval van een weerfenomeen, door een weerstation;
- in geval van een verplichte afschakeling, door de transmissienetbeheerder.

De plaats en het tijdstip van de uitzonderlijke gebeurtenis dient daarin duidelijk te worden vermeld, teneinde een verificatie met de afzonderlijk gerapporteerde stroomonderbrekingen mogelijk te maken.

¹² [Ministerieel besluit](#) van 3 juni 2015 tot vaststelling van het afschakelplan van het transmissienet van elektriciteit.

Merk op dat onderbrekingen ten gevolge van uitvoering van werken door derden (bv. aannemers van andere nutswerken) waarbij een elektriciteitskabel werd geraakt, of ten gevolge van vandalisme of ten gevolge van verkeersongelukken dus wel meetellen in de beoordeling van de kwaliteit. De VREG meent dat elke distributienetbeheerder met dergelijke onverwachte onderbrekingen wordt geconfronteerd en er ook mee rekening houdt in de uitbouw van zijn net, zodat het in rekening brengen op zich niet als discriminatoir kan worden beschouwd. De klant zou ook niet begrijpen waarom dergelijke, niet zo uitzonderlijke, onderbrekingen zomaar zouden worden aanvaard. De VREG wenst aldus een prikkel te geven aan de distributienetbeheerders, bijvoorbeeld om de graafwerken in de buurt van hun netinfrastructuur op te volgen, de ligging van zijn leidingen en cabines te inventariseren en ze zeker voldoende preventief te beschermen tegen mogelijke beschadigingen. De netbeheerder kan in tweede instantie ook zijn net zodanig uitbouwen dat het minder kwetsbaar wordt voor de incidenten. Men zou kunnen stellen dat een distributienetbeheerder die op dit vlak uitstekend proactief werk heeft geleverd en ten gevolge daarvan met minder, minder omvangrijke of minder lange onderbrekingen wordt geconfronteerd, een betere dienstverlening aanbiedt en ook voor beloond mag worden. Een gevolg van deze aanpak is ook dat de distributienetbeheerder, die een informatievoorsprong heeft t.o.v. de regulator, die onderbrekingen niet hoeft in te delen naargelang hij de oorzaak ervan als intern of extern ziet, wat aanleiding kan geven tot interpretatieverschillen en een absoluut te vermijden gebrekkige objectivering van de kwaliteitscijfers¹³.

5.1.2 Kwaliteitsindicatoren voor betrouwbaarheid

Het is gebruikelijk om de betrouwbaarheid van het distributienet per spanningsniveau (laagspannings- en middenspanningsnet) en op basis van waarden voor de volgende indicatoren weer te geven:

1. De onderbrekingsfrequentie, een maat voor het jaarlijkse gemiddeld aantal onderbrekingen op het distributienet.
2. De onderbrekingsduur, een maat voor de gemiddelde tijdsduur van een onderbreking tot de opheffing ervan, ook de herstellingsduur genoemd.
3. De onbeschikbaarheid, een maat voor de jaarlijkse gemiddelde onderbrekingstijd op het distributienet. De onbeschikbaarheid is gelijk aan het product van de onderbrekingsfrequentie (1) met de onderbrekingsduur (2).

Uit onderzoek¹⁴ in Nederland blijkt dat de waardering van afnemers m.b.t. stroomonderbrekingen afhankelijk is van enerzijds het aantal onderbrekingen en anderzijds de duur van een onderbreking. Het aantal onderbrekingen heeft daarbij een grotere impact op de waardering van afnemers dan de duur van een onderbreking. Dit betekent dat de waardering van afnemers voor twee verschillende waarden van de onderbrekingsfrequentie en de onderbrekingsduur, maar die samen wel leiden tot dezelfde waarde van de onbeschikbaarheid, anders is. Indien voor de kwaliteitsprikkel in de tariefmethodologie alleen zou rekening gehouden worden met de waarde van de jaarlijkse onbeschikbaarheid, komt het verschil in waardering van afnemers niet tot uiting. De VREG wenst daarom voor de kwaliteitsprikkel rekening te houden met zowel de *onderbrekingsfrequentie* als de *onderbrekingsduur*. Aangezien de jaarlijkse onbeschikbaarheid een afgeleide is van beide waarden en dus geen toegevoegde waarde biedt, wordt deze indicator niet verder gebruikt.

¹³ Er zou bijvoorbeeld kunnen gediscussieerd worden over een stroomonderbreking t.g.v. een kat die een transformatorstation binnen geraakte. Ligt de oorzaak extern (het dier) of intern (onvoldoende bescherming voorzien door de distributienetbeheerder tegen de katten in de buurt)? In de voorgestelde aanpak kiest de VREG dus steeds de laatste benadering.

¹⁴ "Op prijs gesteld, maar ook op kwaliteit", Stichting voor Economisch Onderzoek der Universiteit van Amsterdam, Amsterdam, 2004

5.1.2.1 Middenspanningsnet

Met middenspanning wordt hier bedoeld het distributienet vanaf 1 t.e.m. 36 kV. Het betreft dus infrastructuur die (via de RAB) wordt vergoed via de distributietarieven (m.a.w. geen plaatselijk vervoernet).

Voor de kwaliteitsprikkel worden dezelfde kwaliteitsindicatoren gehanteerd als deze gebruikt voor de registratie van de onderbrekingen in het middenspanningsnet van de distributienetbeheerder voor de jaarlijkse rapportering aan de VREG over de kwaliteit van de dienstverlening¹⁵. Deze registratie was gebaseerd op het technisch voorschrift C10/14 "Kwaliteitsindicatoren - Beschikbaarheid van de toegang tot het distributienet" versie januari 2004 van Synergrid¹⁶. Voor de definiëring van de indicatoren onderbrekingsfrequentie en onderbrekingsduur verwijst de VREG dan ook naar de beslissing van de VREG (BESL-2003-8).¹⁷

Er is geen bijzondere registratie voor stroomonderbrekingen bij wederinschakelingen, m.a.w. in geval van wederinschakeling mogen de kortstondige opeenvolgende stroomonderbrekingen niet als één stroomonderbreking beschouwd worden in de registratie van de frequentie van de stroomonderbrekingen.

5.1.2.2 Laagspanningsnet

Met laagspanningsnet wordt verstaan het distributienet op een spanning van minder dan 1 kV.

Voor de kwaliteitsprikkel worden voor de registratie van de onderbrekingen in het laagspanningsnet dezelfde definiëring van de kwaliteitsindicatoren gehanteerd als deze gebruikt voor de registratie van de onderbrekingen in het laagspanningsnet van de distributienetbeheerder voor de jaarlijkse rapportering aan de VREG over de kwaliteit van de dienstverlening¹⁸, evenwel met dit *verschil*: de herstellingsduur van laagspanningsonderbrekingen wordt omwille van niet-discriminatie gelijkgesteld aan de gemiddelde onderbrekingsduur over alle relevante onderbrekingen.

5.1.3 Invloed indicatoren binnen kwaliteitsprikkel

Verder in deel 6 wordt vermeld hoe de onderbrekingsindicatoren vertaald worden in een financiële prikkel voor de distributienetbeheerder. Op dit punt wenst de VREG te verduidelijken dat hij voor deze indicatoren een rangschikking in belangrijkheid ziet. De rangschikking wordt gebaseerd op het feit dat:

1. De eerder vermelde studie aangaf dat het aantal onderbrekingen een grotere negatieve impact op de afnemers heeft dan de duur van de onderbrekingen.
 - o In belangrijkheid zal de VREG daarom de indicator onderbrekingsfrequentie een weging geven van 55% en de indicator onderbrekingsduur een weging van 45%.
2. Onderbrekingen op middenspanning, de voeding voor de laagspanningsnetten, een grotere impact hebben en meer afnemers treffen dan de eerder lokale onderbrekingen op laagspanning. Een onderbreking op laagspanning treft meestal een zeer beperkt aantal distributienetgebruikers. Anderzijds treden ze in aantal meer op dan de onderbrekingen op middenspanning.

¹⁵ Beslissing van de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt van 19 februari 2003 met betrekking tot de vaststelling van het rapporteringsmodel, bedoeld in artikel I.1.2.3 van Deel I van het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit, laatst gewijzigd op 14 september 2010, par. 11.2.2.4 (BESL-2003-8).

¹⁶ http://www.synergrid.be/download.cfm?fileid=C10-14NL_01_2004.pdf

¹⁷ Zelfde definities, niet noodzakelijk dezelfde waarden ten gevolge van verschillende definiëring middenspanning.

¹⁸ Beslissing van de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt van 19 februari 2003 met betrekking tot de vaststelling van het rapporteringsmodel, bedoeld in artikel I.1.2.3 van Deel I van het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit, laatst gewijzigd op 14 september 2010, par. 11.2.2.9 (BESL-2003-8).

- In belangrijkheid zal de VREG daarom de indicatoren m.b.t. middenspanning een weging geven van 70% en deze op laagspanning een weging van 30%.

De combinatie van de beide wegen leidt tot een finale weging zoals aangegeven in Tabel 2.

Tabel 2 Weging kwaliteitsindicatoren voor onderbrekingen

Volgorde van belangrijkheid	Kwaliteitsindicator	Weging 1	Weging 2	Weging totaal
1	Onderbrekingsfrequentie middenspanning	70%	55%	38,5%
2	Onderbrekingsduur middenspanning		45%	31,5%
3	Onderbrekingsfrequentie laagspanning	30%	55%	16,5%
4	Onderbrekingsduur laagspanning		45%	13,5%
				100,0%

5.1.4 Registratieperiode

Er wordt een minimale registratieperiode gehanteerd van drie kalenderjaren om een te grote invloed van eenmalige uitschieters te vermijden. Het zorgt voor een meer evenwichtige kwaliteitsprikkel.

5.1.5 Rapportering en attestering

De distributienetbeheerders zullen aan de VREG jaarlijks een overzichtelijk, volledig digitaal rapport overmaken met daarin

- de volledige lijst van de in hun netgebied opgetreden ongeplande stroomonderbrekingen per spanningsniveau,
- inclusief de berekeningen van de onderbrekingsfrequenties en onderbrekingsduur.

Het rapport bevat dus alle opgetreden onderbrekingen per spanningsniveau met volgende gegevens per onderbreking:

- Oorzaak van de ongeplande onderbreking (par. 5.1.1): in eigen net, in een gekoppeld net of door een uitzonderlijke omstandigheid (attestering noodzakelijk);
- De gemeente waarin onderbreking optrad (zoals gemeld of plaats van defect infrastructuurelement);
- Per onderbrekingsperiode (er zijn meerdere periodes indien de onderbreking niet overal tegelijk kon worden opgeheven):
 - Indien middenspanning: aantal betrokken cabines
 - Straatnaam (zoals gemeld of plaats van defect infrastructuurelement)
 - Datum van begin van de onderbreking
 - Tijdstip (uur:minuten:seconden) van het begin van de onderbreking
 - Datum van einde van de onderbreking
 - Tijdstip (uur:minuten:seconden) van het einde van de onderbreking. Bij laagspanning is dit het tijdstip waarop de laatste klant terug spanning heeft.

Voor meer detail over de begrippen verwijst de VREG naar het tabblad 'Titelblad' in 'Bijlage 10A Rapporteringsmodel kwaliteit dienstverlening'.

Zoals vermeld in par. 4 is het uitermate belangrijk dat alle distributienetbeheerders de data betreffende de stroomonderbrekingen op een uniforme, correcte wijze en in overeenstemming met hier vermelde richtlijnen registreren, teneinde een correcte kwaliteitsbeoordeling en vergelijking tussen de distributienetbeheerders te kunnen uitvoeren. Voor een gedetailleerde beschrijving van de verwachtingen van de VREG inzake rapportering en attestering verwijst de VREG naar deze par. 4.

5.2 Spanningskwaliteit

Teneinde de kwaliteitsregulering voor de elektriciteitsdistributie te harmoniseren, beveelt de Council of European Energy Regulators (CEER) o.m. aan dat alle drie de aspecten van kwaliteitswaardering worden gekwantificeerd¹⁹. Spanningskwaliteit is daar ook één aspect van.

De Europese norm NBN EN 50160 bevat een overzicht van de storingen in de spanningskwaliteit en schrijft voor vele van deze storingen indicatieve waarden of limieten voor.

De spanningskwaliteit wordt, via de jaarlijkse rapportering door de distributienetbeheerders aan de VREG over de kwaliteit van hun dienstverlening, indirect bewaakt door de VREG. Spanningskwaliteit is een vrij technisch complex aspect van kwaliteit waarbij het niet eenvoudig is om de verantwoordelijkheid van een verstoring bij één specifieke partij te leggen. Daarom wenst de VREG de spanningskwaliteit niet te vertalen in een (vermoedelijk toch ontoereikende) indicator en dus niet in rekening te nemen voor de financiële waardering van de kwaliteit van de dienstverlening door de distributienetbeheerders.

De spanningskwaliteit kan ook in verband gebracht worden met de problemen van afschakeling door de omvormer bij zonnepanelen, wanneer de spanning in het net aan de uitgang van de omvormer te hoog is. Dit gebeurt omwille van de veiligheid. De zonnepanelen kunnen dan geen elektriciteit meer opwekken. De VREG vermeldt op zijn website²⁰ enkele mogelijke oplossingen met als laatste oplossing een versterking van het distributienet door de netbeheerder, wat normaal gebeurt op middellange termijn. Het lijkt de VREG beter om deze problematiek te bekijken binnen de globale commerciële dienstverlening door de netbeheerder aan zijn distributienetgebruikers (aspect klachten, klantentevredenheid en betrekken van belanghebbenden). Een zuiver technische parameter m.b.t. deze afschakelingen die zou kunnen vertaald worden naar concrete financiële impact, is volgens de VREG niet mogelijk.

5.3 Betrouwbaarheid van het aardgasdistributienet

Analoog als voor de elektriciteitsdistributienetten, zou ook de betrouwbaarheid van de aardgasdistributienetten kunnen geëvalueerd worden, op basis van de gerapporteerde gasonderbrekingen en klachten van afnemers over de kwaliteit van het aardgas. De distributienetbeheerders rapporteren hierover reeds jaarlijks aan de VREG.²¹ Het blijkt dat elke distributienetbeheerder jaarlijks geconfronteerd wordt met een tien- tot honderdtal meldingen die een interventie ter plaatse noodzaken, al dan niet gelinkt aan een onderbreking.

De Nederlandse regulator heeft onderzoek laten uitvoeren en deze kwam tot de conclusie, voor een gelijkaardige tariefmethodologie als deze van de VREG en in met Vlaanderen vergelijkbare omstandigheden, dat er geen geschikte kwaliteitsindicatoren voor een q-factor gas zijn²². De toezichthouder wijst er algemeen op dat de transportzekerheid van gastransportnetten in de regel van een zo hoog niveau is, dat een q-factor op basis van deze kwaliteitsindicator naar verwachting tot geen effectieve economische prikkel voor netbeheerders zal leiden²³. Het is volgens de VREG dus heel waarschijnlijk dat een dergelijke prikkel voor gas geen tot zeer weinig financieel effect op het toegelaten inkomen van de netbeheerder zou hebben. Indien men toch een prikkel wenst in te voeren, mag deze niet leiden tot maatschappelijk ongewenste resultaten voor de kwaliteit (inclusief de veiligheid) van de gasnetten²⁴. De VREG merkt op dat de Federale Overheid bevoegd is

¹⁹ 5th CEER Benchmarking Report on the Quality of Electricity Supply 2011

²⁰ <http://www.vreg.be/nl/valt-de-omvormer-regelmatig-uit>

²¹ O.a. VREG, De kwaliteit van de dienstverlening van de aardgasdistributienetbeheerders in het Vlaamse Gewest in 2013, RAPP-2014-04.

²² ACM, Methodebesluit Regionale Netbeheerders Gas 2014-2016, p. 90, par. 287.

²³ Idem, p. 91, par. 290.

²⁴ ACM, ACM/DE/2013/204227, Reactie op de zienswijzen van belanghebbenden, p. 249, par. 989.

voor wat betreft het aspect veiligheid van de gasnetten. Uit dit alles overweegt de VREG om geen technische kwaliteitsprikkel in te voeren voor gas.

5.4 Commerciële kwaliteit

Voor de beoordeling van de commerciële kwaliteit kan niet alleen gekeken worden naar de eerder technische aspecten m.b.t. de distributie van energie maar eveneens naar de verschillende vormen van interactie tussen de distributienetbeheerder en zijn klanten, in ruime zin. In de Derde Energierichtlijnen 2009/72/EG en 2009/73/EG zijn bijvoorbeeld voorschriften opgenomen inzake consumentenbescherming, wat het belang van de regulering van commerciële kwaliteit onderstreept. De VREG wenst in de kwaliteitsprikkel dan ook deze aspecten m.b.t. de dienstverlening onder te brengen. De prikkel moet de distributienetbeheerders tegelijk ruimte laten om hun kennis, kunde en ervaring maximaal naar eigen inzichten te benutten.

De VREG stelt na een analyse van de beschikbare data m.b.t. de dienstverlening door de distributienetbeheerders voor om een beoordeling op te bouwen uit de volgende gegevens:

- Een score op basis van gegevens over klachten (par. 5.4.1).
- Een score op basis van de aan distributienetgebruikers uitgekeerde forfaitaire vergoedingen voor laattijdige aansluiting en her aansluiting (par. 5.4.2).
- Een beoordeling van de mate waarin de onderneming inspanningen heeft geleverd teneinde de tevredenheid van haar distributienetgebruikers te verhogen (par. 5.4.3.1).
- Een beoordeling van de mate waarin de onderneming inspanningen heeft geleverd om de belanghebbenden bij haar activiteiten te betrekken (par. 5.4.3.2).

5.4.1 Klachten tegen distributienetbeheerders

5.4.1.1 Bron

Een uiting van ontevredenheid over de dienstverlening wordt beschouwd als een klacht. Het aantal klachten zoals ze reeds worden geregistreerd door de distributienetbeheerder (door zijn werkmaatschappij), is volgens de VREG in deze context geen bruikbare kwaliteitsindicator. Dit getal wordt immers bepaald door de wijze waarop elke onderneming zijn registratie van meldingen door distributienetgebruikers heeft georganiseerd en de ontevredenheid van de klant telkens wordt inschat. De VREG meent dat er geen garantie kan geboden worden dat de distributienetbeheerders allen hun klachten op eenzelfde wijze intern zouden kunnen beoordelen en registreren. Bijgevolg zouden de cijfers niet geheel vergelijkbaar zijn en daarom verkiest de VREG een onafhankelijke klachtenindicator.²⁵

De VREG wenst gebruik te maken van de klachten zoals ze werden geregistreerd door de federale Ombudsdienst voor Energie.

Met de zelf ontvangen klachten zal de VREG geen rekening houden, omdat hij zelf maar weinig klachten ontvangt en omdat hij ook neutraal wenst te blijven binnen de opmaak en de concrete toepassing van de kwaliteitsprikkel. De VREG zal er daarbij op toezien dat de Ombudsdienst het preferentiële aanspreekpunt voor klachten van de distributienetgebruikers blijft.

5.4.1.1.1 Federale Ombudsdienst voor Energie

²⁵ Distributienetbeheerders zien ca. 30.000 meldingen van klanten per jaar als klachten, volgens hun jaarlijkse rapportering van de kwaliteit dienstverlening aan de VREG.

De VREG zal rekening houden met klachten tegen de distributienetbeheerders zoals geregistreerd door de federale Ombudsdienst voor Energie²⁶. Het feit dat mensen zich met hun klacht tot deze dienst richten, kan er op wijzen dat deze distributienetgebruikers ontevreden zijn over het antwoord van de distributienetbeheerder of dat zij om een bepaalde reden geen vertrouwen of hoop meer hebben in een goede afloop. Het is ook mogelijk dat de onderneming onvoldoende betrokken is bij haar klanten of hen niet duidelijk heeft geïnformeerd.

De VREG wenst rekening te houden met een klacht tegen de distributienetbeheerders in Vlaanderen ingediend bij de federale Ombudsdienst voor Energie, indien ze voldoet aan de volgende voorwaarden:

1. De ontvankelijke *klacht* of klacht m.b.t. bevoegdheid VREG werd door de federale Ombudsdienst voor Energie *afgesloten* (d.i. dossier is afgehandeld) in het door de VREG voor de beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening te beschouwen kalenderjaar uit het verleden.
2. De klager richtte zijn klacht *tegen een* (in de kwaliteitsprikkel beoordeelde) *distributienetbeheerder* of werkmatschappij volgens de eindclassificatie door de Ombudsdienst.²⁷
3. De klacht werd door de Ombudsdienst na behandeling geclassificeerd als *gegrond of gedeeltelijk gegrond*.

De federale Ombudsdienst beoordeelt de gegrondheid van een klacht op basis van de naleving van de federale en gewestelijke wetgeving en reglementering, waarbij een klacht wordt omschreven als een uitdrukking van ontevredenheid door een consument²⁸. Als de federale Ombudsdienst een klacht als gedeeltelijk gegrond beoordeelt, dan betekent dat niet dat er geen terecht probleem aan de basis van de klacht lag, wel dat er geen onregelmatigheden werden vastgesteld op het vlak van de bestaande federale en gewestelijke wetgeving of reglementering.²⁹ De klachten tegen een distributienetbeheerder in een kalenderjaar weerspiegelen het niveau van (lagere) kwaliteit van de dienstverlening door de distributienetbeheerder en zijn daarom relevant voor gebruik in een kwaliteitsprikkel. In een commerciële omgeving zullen bedrijven bereid zijn om bij terzichte klachten een tegemoetkoming te voorzien voor de klager, om te vermijden dat de klant overstapt naar een concurrent of imago schade toebrengt aan het bedrijf. Een distributienetbeheerder treedt op als monopolist en ervaart geen druk van concurrenten.

De Ombudsdienst voor Energie werkt in alle onafhankelijkheid en voert een onpartijdig en objectief onderzoek van de klachten. Het huishoudelijk reglement van de Ombudsdienst verduidelijkt deze onafhankelijkheid op 3 aspecten :

- De Ombudsman is onafhankelijk ten opzichte van de overheid die hem benoemt en van de Europese, federale, regionale en lokale overheden, van de openbare diensten en van de regulatoren bevoegd voor de werking van de elektriciteits- of aardgasmarkt;
- Hij is onafhankelijk ten opzichte van de energiebedrijven waaromtrent hij de klachten behandelt en onderzoekt;
- Hij is onafhankelijk van de burgers, van de consumenten, van de drukingsgroepen en van de eindafnemers waarvan hij de klachten behandelt.

De Ombudsman ontvangt bijgevolg van niemand instructies en organiseert zelf zijn werk. De Ombudsman komt dus steeds tussen als een onafhankelijke derde partij tussen de eindafnemer en het betrokken energiebedrijf. De integriteit in de klachtenbehandeling wordt bijkomend gewaarborgd doordat een integriteitsverklaring integraal deel uitmaakt van het arbeidscontract binnen de federale Ombudsdienst voor Energie.

De gegronde en de gedeeltelijk gegronde klachten zullen in de beoordeling in het kader van de kwaliteitsprikkel gelijk behandeld worden. De VREG ziet geen reden om bijvoorbeeld op het aantal gedeeltelijk gegronde een reductiefactor toe te passen, alsof deze minder belangrijk zouden zijn. Een goede dienstverlening eindigt niet waar de bestaande regelgeving eindigt. De ontevredenheid van een klant is bij een gedeeltelijk gegronde klacht meestal zelfs zwaarder door de frustratie dat er officieel geen onregelmatigheden kunnen worden vastgesteld.

²⁶ <http://www.ombudsmanenergie.be>, actief sinds 2010.

²⁷ De klachten waarbij de klager zich (initieel) richt tegen zijn energieleverancier en vervolgens de distributienetbeheerder naar tevredenheid van de klager meewerkte om het probleem op te lossen, worden hier niet beschouwd.

²⁸ Ombudsdienst voor Energie, Activiteitenverslag 2013

²⁹ Ombudsdienst voor Energie, Activiteitenverslag 2013

De VREG engageert zich om na elk kwartaal aan elk netbedrijf zijn tussentijdse klachtgegevens over te maken, na opvraging van deze gegevens bij de Ombudsdienst voor Energie.

5.4.1.1.2 Beoordeling per netbedrijf en per activiteit

In Vlaanderen doen alle distributienetbeheerders vandaag een beroep op een werkmaatschappij om hun contacten met en communicatie naar de distributienetgebruikers te organiseren³⁰. De VREG meent dat het dan niet zinvol zou zijn om de klachten per werkmaatschappij verder op te delen per distributienetbeheerder, alsof per netgebied iemand anders verantwoordelijk is met een andere werkwijze. De klant komt met de werkmaatschappij in contact en niet met de distributienetbeheerder. In de klantenkantoren worden distributienetgebruikers uit meer dan één netgebied ontvangen. Bijgevolg wordt zal de werkmaatschappij per activiteit (elektriciteit of aardgas) worden beoordeeld. De beoordeling van de werkmaatschappij wordt de beoordeling van al de distributienetbeheerders die zij vertegenwoordigt.

Om de kwaliteitsprikkel naar de toekomst toe voldoende duurzaam te houden, zal de VREG ook rekening houden met de mogelijkheid dat een distributienetbeheerder geen beroep doet op een werkmaatschappij. Daarom wordt niet gesproken van werkmaatschappij maar van *netbedrijf*, waarmee wordt bedoeld de werkmaatschappij of de distributienetbeheerder als hij geen beroep doet op een werkmaatschappij.

Bepaalde klachten tegen de netbedrijven kunnen niet ingedeeld worden bij elektriciteit of aardgas en hebben betrekking op beide activiteiten. Het gaat over een handelswijze die de onderneming hanteert in beide activiteiten. De VREG zal de klachten per activiteit dan ook bepalen als de klachten louter eigen aan die activiteit plus de klachten die gelden voor die en ook voor de andere activiteit. Op die manier is ook een eerlijke vergelijking mogelijk met de distributienetbeheerders die in een regio slechts binnen één activiteit actief zijn.

5.4.1.2 Invloed indicator binnen kwaliteitsprikkel

De wijze waarop een onderneming met klachten omgaat of klachten genereert kan representatief zijn voor haar algemene omgang met klanten. Het ruimere aspect van de klantentevredenheid zal echter afzonderlijk en met meer aandacht in de beoordeling worden opgenomen (zie verder par. 5.4.3.1 op p. 27). Meestal gaan de klachten over een relatief beperkt aantal situaties, met dus hinder voor ook een relatief beperkt aantal distributienetgebruikers maar waarvoor die hinder wel als zeer belangrijk kan aangevoeld worden. Bij wijze van consensus zal daarom een kleinere maar ook niet geheel onbelangrijke weging worden voorzien (zie verder in Tabel 4 op p. 38).

5.4.1.3 Registratieperiode

De VREG zal aan de Ombudsdienst voor Energie de gegevens opvragen per kalenderjaar, te beginnen met alle klachten afgesloten in het jaar 2017³¹.

Om uitschieters enigszins te milderen, zal gewerkt worden met de klachtgegevens van minstens twee opeenvolgende kalenderjaren.

³⁰ Momenteel Eandis, Infrax en Ores.

³¹ Waaronder dus klachten kunnen zijn die al liepen van vóór 1/1/2017.

5.4.1.4 Rapportering en attestering

De Ombudsdienst voor Energie dient de gegevens formeel en schriftelijk over te maken aan de VREG. De VREG zal op de gegevens geen steekproef uitoefenen, aangezien de data worden aangeleverd door een derde, onafhankelijke partij.

5.4.2 Forfaitaire vergoedingen volgens Energiedecreet

5.4.2.1 Bron

Forfaitaire vergoedingen voor laattijdige (her)aansluiting

Het Energiedecreet³² omvat sinds 1 januari 2015 een aantal vergoedingsplichten voor distributienetbeheerders ten opzichte van zijn distributienetgebruikers. Voor wat betreft de forfaitaire vergoedingen, ziet de VREG de volgende twee situaties relevant voor het geven van een kwaliteitsprikkel aan de netbeheerders:

- *De forfaitaire vergoeding voor laattijdige aansluiting op het distributienet (Art. 4.1.11/3):*
De distributienetbeheerder is de aanvrager van een aansluiting op zijn net een vergoeding verschuldigd per dag overschrijding van de aansluitingstermijn die voorgeschreven is door de technische reglementen of die in onderling overleg werd afgesproken, behalve als hij kan bewijzen dat hij de laattijdigheid van de aansluiting niet heeft kunnen beletten.
- *De forfaitaire vergoeding voor laattijdige heraansluiting op het distributienet (Art. 4.1.11/4):*
De distributienetbeheerder is de aanvrager van een heraansluiting op zijn net een vergoeding verschuldigd per dag vertraging van de realisatie van de heraansluiting van die netgebruiker op zijn net, behalve als hij kan bewijzen dat hij de laattijdigheid van de heraansluiting niet heeft kunnen beletten.

De VREG acht het noodzakelijk om deze indicatoren met betrekking tot de (her)aansluiting op het distributienet op te nemen in de opzet van zijn kwaliteitsfactor aangezien het tijdig informeren omtrent de aansluitingsvoorwaarden en het tijdig aansluiten door distributienetgebruikers sterk gewaardeerd worden³³.

De VREG erkent dat een distributienetgebruiker zich ook nog tot de rechtbank kan wenden, om een schadevergoeding te vragen van zijn netbeheerder voor de schade die hij zou geleden hebben ten gevolge van een laattijdige aansluiting of heraansluiting. De specifieke vergoedingsplichten van de netbeheerder, waarbij men, los van het bewijs van enige schade, een forfaitair bedrag kan ontvangen als ongemakkenvergoeding, zijn van aanvullend recht, en het feit dat iemand zich zou beroepen op deze regeling verhindert hoegenaamd niet dat daarnaast ook nog gerechtelijke stappen ondernomen worden. De VREG zal de eventuele schadevergoedingen die afgedwongen worden via de rechtbank evenwel niet in beschouwing nemen, omdat dit voor een verstoring zou zorgen in de vergelijking tussen de distributienetbeheerders (een groot bedrag voor één laattijdige aansluiting zou vele kleinere forfaitaire vergoedingen voor laattijdige aansluitingen overschaduwden). Bovendien is er dan nog een filtering nodig om alleen die schadevergoedingen te behouden waarbij de distributienetbeheerder de laattijdige aansluiting niet kon beletten (wel al gebeurd voor de forfaitaire bedragen, waarbij de distributienetbeheerder toegaf dat hij de laattijdigheid niet kon beletten). De VREG gaat er ook van uit dat de meeste (huishoudelijke) gebruikers een beroep zullen doen op de forfaitaire schadevergoedingsregeling en dit dan ook voldoende representatief is.

³² Decreet van 20/12/2013 houdende wijziging van het Energiedecreet van 8 mei 2009, wat betreft de aansprakelijkheid van netbeheerders (BS 31/01/14).

³³ [5th CEER Benchmarking Report on the Quality of Electricity Supply 2011](#) par. 4.5.2 p. 100.

De bekendheid van het mechanisme van de forfaitaire vergoeding voor laattijdige aansluiting bij de aanvragers van aansluitingen kan uiteraard een invloed hebben op het aantal aanvragen en bijgevolg op het aantal uitbetaalde vergoedingen. De VREG gaat er van uit dat deze regeling vanaf 2017, na twee jaar werking, voldoende bekend moet zijn bij het brede publiek. Bovendien zal de communicatie van de netbeheerder tegenover zijn klant ook beoordeeld worden, in het onderdeel m.b.t. zijn klantentevredenheid (zie verder in par. 5.4.3.1).

Forfaitaire vergoeding voor langdurige stroomonderbreking

In het Energiedecreet is nog een andere forfaitaire vergoeding voorzien, nl. deze bij langdurige stroomonderbreking (Art. 4.1.11/5). De VREG acht het niet nuttig om ook deze mee te nemen in de kwaliteitsbeoordeling o.a. omdat de informatie omtrent stroomonderbreking reeds volledig en meer gedetailleerd (ook de kortere stroomonderbrekingen) afzonderlijk wordt aangeleverd (par. 4). De forfaitaire vergoedingen voor langdurige stroomonderbrekingen zijn naar het oordeel van de VREG ook niet geschikt als kwaliteitsprikkel (par. 5.1) omdat het louter gaat over een prikkel tot het vermijden van langdurige onderbrekingen.

5.4.2.2 Invloed indicatoren binnen kwaliteitsprikkel

De punten op het kwaliteitsonderdeel forfaitaire vergoedingen worden verdeeld per netgebied, dus per distributienetbeheerder, omdat de indicator duidelijk gerelateerd is aan de locatie of de plaats van de laattijdige (her)aansluiting. De VREG meent dat het niet gepast zou zijn om binnen eenzelfde werkmaatschappij de laattijdigheden in één netgebied ook tot de verantwoordelijkheid van de andere netbeheerders binnen diezelfde werkmaatschappij te beschouwen. Anderzijds moet erkend worden dat de laattijdigheden kunnen te maken hebben met de werking of organisatie van de werkmaatschappij maar daarop kan een individuele distributienetbeheerder als aandeelhouder wel invloed uitoefenen. Laattijdigheden kunnen ook te maken hebben met weersomstandigheden en dat zorgt misschien soms lokaal voor problemen, maar dit risico wordt voor elke netbeheerder als beperkt en gelijk beoordeeld. Bovendien stelt het Energiedecreet dat, als de distributienetbeheerder kan bewijzen dat hij de laattijdigheid van de aansluiting niet heeft kunnen beletten, er geen forfaitaire vergoeding verschuldigd is.

De VREG wenst de twee eerder vermelde forfaitaire vergoedingen in aantal punten niet evenwaardig te beoordelen binnen de kwaliteitsprikkel, omdat er in realiteit meer aanvragen voor een nieuwe aansluiting zijn dan aanvragen voor een heraanluiting. Het aantal te verdelen kwaliteitspunten staat best min of meer in verhouding tot het aantal aanvragen. De VREG wijst daarom voor dit onderdeel 80% van de punten toe voor laattijdige aansluitingen en 20% voor laattijdige heraanluitingen. Wat betreft hun gewicht in de globale kwaliteitsbeoordeling is het aantal punten eerder beperkt en wordt de helft van de grootteorde van klachten toegepast (zie verder Tabel 4 op p. 38). Het gaat immers over een meer specifiek aspect in de dienstverlening.

5.4.2.3 Registratieperiode

De registratie zal ingaan vanaf 1 januari 2017.

Om uitschieters enigszins te milderden, zal de VREG werken met de gegevens van minstens twee opeenvolgende kalenderjaren.

5.4.2.4 Rapportering en attestering

Zoals ook vermeld in par. 4 is het uitermate belangrijk dat alle distributienetbeheerders de data betreffende de forfaitaire vergoedingen op een uniforme, correcte wijze en in overeenstemming met hier vermelde richtlijnen registreren, teneinde een correcte kwaliteitsbeoordeling te kunnen uitvoeren. Voor een gedetailleerde beschrijving van de verwachtingen van de VREG inzake rapportering en attestering verwijzen we dan ook naar deze par. 4.

5.4.3 Inspanningen ter bevordering van de klanttevredenheid en het betrekken van belanghebbenden

5.4.3.1 Inspanningen ter bevordering van de klanttevredenheid

Onder klanttevredenheid wordt hier bedoeld de tevredenheid van de distributienetgebruikers van de distributienetbeheerder, zijnde elke huishoudelijke of niet-huishoudelijke, afnemer of producent, huidig, toekomstig of afscheidnemend.

De VREG wenst een algemene stimulans te geven aan de distributienetbeheerders voor een voldoende klanttevredenheid. Een netbeheerder treedt op als monopolist en hoeft aldus niet noodzakelijk rekening te houden met de tevredenheid van zijn klanten. De klant heeft niet de mogelijkheid om het door hem gekochte dienst elders aan te schaffen. Dergelijke situatie kan bij een monopolistische onderneming onbewust leiden tot een vorm van onverschilligheid t.o.v. de klant. Dit kan een invloed hebben op de kwaliteit van de dienstverlening.

De hierboven in de tekst vermelde kwaliteitsindicatoren geven een eerste beeld van de kwaliteit van de dienstverlening van de distributienetbeheerder. Het zijn vooral technische of geldelijke parameters. Een aantal van hen zijn ontstaan uit bepalingen in het Energiedecreet en het Technisch Reglement Distributie. De indicatoren zijn nuttig maar de monitoring is tegelijk beperkt en kan de focus van de ondernemingen te veel richten op die meetbare aspecten in de bedrijfsvoering. Het biedt een gedeeltelijk beeld van de dienstverlening van de onderneming. Een vergelijkbare meetbare kwaliteitsindicator zou bijvoorbeeld de gemiddelde tijd kunnen zijn dat een klant aan de telefoon moet wachten om iemand van de netbeheerder te kunnen spreken. Een korte wachttijd is uiteraard beter maar is nog geen garantie voor de tevredenheid van de klant bij afloop van het gesprek. Het werken met technische indicatoren kan aanleiding geven tot een geforceerde houding bij de beoordeelde ondernemingen, nl. in functie van wat wordt gemeten. De VREG stelt zich wat betreft de klanttevredenheid daarom liever open voor wat de distributienetbeheerders op dit vlak aan geleverde inspanningen kunnen meedelen en aantonen. Zij alleen kunnen en moeten de verwachtingen, wensen en ervaringen van hun distributienetgebruikers kennen en begrijpen en vervolgens er zo goed mogelijk op inspelen. Het is weinig zinvol voor een regulator om de wijze waarop de gereguleerde onderneming dit invult, trachten uit te drukken in bepaalde technische indicatoren.

In dit onderdeel ligt het dus in de opdracht van de distributienetbeheerder om de door hem geleverde inspanningen op het gebied van klanttevredenheid aan te tonen. De VREG is er van overtuigd dat het begrip 'klanttevredenheid' op meerdere wijzen kan ingevuld worden. Hierbij, louter ter situering naar mogelijke aspecten, enkele mogelijke voorbeelden:

- De onderneming heeft een duidelijke strategie rond klanttevredenheid.
- De waarden, missie en cultuur van de onderneming zijn duidelijk klantgericht.
- De onderneming verricht onderzoek, zelf en door derden, omtrent de wensen en noden van haar klanten.
- De onderneming verricht onderzoek, zelf en door derden, naar de tevredenheid van distributienetgebruikers die in contact kwamen met de netbeheerder.
- De onderneming biedt haar distributienetgebruikers tijdige, volledige en duidelijke informatie op maat aan.
- De onderneming houdt rekening met het aspect klanttevredenheid bij de keuze en de beoordeling van haar leveranciers.

- De onderneming engageert zich om haar afspraken met de distributienetgebruikers na te komen.
- De onderneming gaat constructief en efficiënt om met klachten van distributienetgebruikers en problemen in haar dienstverlening.
- De onderneming houdt rekening met de maatschappelijke impact en hinder van haar werken op openbaar domein.
- Het personeel van de onderneming is professioneel en heeft een correcte attitude tegenover de klanten.
- Het management volgt bepaalde parameters op als indicatoren voor klanttevredenheid.
- De onderneming heeft zich publiek geëngageerd door bv. de ondertekening van een charter voor klantvriendelijkheid.

Beoordeling

Er zal in de beoordeling van de inspanningen ter bevordering van de klanttevredenheid gewerkt worden met vier invalshoeken: vanuit het perspectief

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

De beoordeling zal gebeuren door een panel van externe experts. De concrete wijze van rapportering en praktische uitwerking van de beoordeling van de inspanningen ter bevordering van de klantvriendelijkheid wordt verder toegelicht in par. 5.4.3.3 en 6.2.8.

5.4.3.2 Inspanningen voor het betrekken van belanghebbenden

Een distributienetbeheerder komt niet alleen in contact met de individuele distributienetgebruiker of de contractuele partner (bv. energieleverancier). Er zijn nog groepen in de samenleving die op de een of andere wijze met de onderneming in relatie staan en door haar handelingen worden beïnvloed. De VREG wenst de proactieve houding van de netbeheerder m.b.t. deze belanghebbenden te stimuleren opdat hij op een duurzame, maatschappelijk aanvaarde, verantwoorde wijze kan optreden.

Onder de term belanghebbenden worden door de VREG voor deze kwaliteitsbeoordeling zowel individuen als organisaties begrepen die direct of indirect worden beïnvloed door de activiteiten van de distributienetbeheerder, uitgezonderd elke individuele distributienetgebruiker, toegangshouder en andere partij waarmee de distributienetbeheerder een contract heeft afgesloten. Een groepering van distributienetgebruikers wordt wel als belanghebbende beschouwd. De focus ligt dus op belanghebbenden die zelf geen welomschreven contractuele of reglementaire relatie hebben met de distributienetbeheerder en de wijze waarop de distributienetbeheerder met hen omgaat.

De VREG ziet voor de elektriciteits- en aardgasdistributienetbeheerder de volgende belanghebbenden:

- Belangenverenigingen van (kwetsbare) afnemers.
- Belangenverenigingen van (lokale) producenten.
- Provincies, gemeenten en steden.
- Gewestelijke en Federale overheden en regulatoren.
- Organisaties rond innovatie en smart grids.
- Milieuverenigingen.
- Hulpdiensten.
- Veiligheidsinstanties.
- Scholen en opleidingscentra.
- Sectororganisaties.
- Werkgevers- en werknemersverenigingen.

- Investeerders en kapitaalverschaffers.

Het is belangrijk dat een onderneming haar belangengroepen proactief betreft, opdat zij op de hoogte is van hun verwachtingen of bekommernissen en er rekening kan mee houden. De controle op dit kwaliteitsaspect werd vertaald naar drie aspecten, waarvoor van de distributienetbeheerder gevraagd wordt aan te tonen dat hij hiervoor inspanningen heeft geleverd in de voor de beoordeling van de kwaliteit van dienstverlening te beschouwen periode uit het verleden.

Beoordeling

De onderneming zal beoordeeld worden op de volgende drie aspecten:

1. Dat het bedrijf m.b.t. haar zakelijke en strategische beslissingen een uitgeschreven en geactualiseerde procedure had om bij de betrokken belanghebbenden tijdig en op een efficiënte wijze de nodige feedback en input te verzamelen. Dat het management binnen de gereguleerde onderneming tijdig op de hoogte was van de standpunten van de belanghebbenden.
2. Dat de onderneming contacten heeft gehad met de belanghebbenden en ze wist te betrekken bij haar activiteiten. Dat de onderneming de verschillende belanghebbenden op een manier heeft aangesproken en geëngageerd in overeenstemming met hun kennisniveau, verwachtingen en betrokkenheid bij het distributienetbeheer.
3. Dat het bedrijf werkelijk heeft rekening gehouden met bepaalde feedback of input vanwege een belanghebbende (aan te tonen d.m.v. concrete voorbeelden). Hierbij dient de distributienetbeheerder de impact en resultaten van de initiatieven toe te lichten die hij in de loop van de beschouwde periode heeft ondernomen. De distributienetbeheerder kan daarbij best aantonen dat de genomen initiatieven volgende kenmerken vertonen:
 - De initiatieven dienden concrete, specifieke interesses van belanghebbenden en resulteerden voor hen in meetbare resultaten, op korte of lange termijn.
 - De initiatieven weerspiegelen een innovatief denken van de netbeheerder betreffende de reactie op de verlangens van de belanghebbenden.
 - De initiatieven waren onderdeel van een bredere aanpak van het bedrijf omtrent belanghebbenden. De initiatieven tonen aan dat intern werd overlegd wie de stakeholders zijn, waarom men ze wil engageren, hoe men het best aan hun specifieke noden kan voldoen en welke methoden werden gekozen om te leiden tot meer betrokkenheid van deze stakeholders. De initiatieven tonen een engagement met een brede waaier van belanghebbenden aan.
 - De initiatieven werden intern behandeld en uitgewerkt als concrete projecten.
 - De initiatieven hebben mogelijks geleid tot een nieuwe werkwijze in de sector.

De praktische wijze van rapportering en beoordeling van het betrekken van belanghebbenden wordt verder toegelicht in par. 5.4.3.3 en 6.2.9.

5.4.3.3 Beoordeling

5.4.3.3.1 *Beoordeling op niveau van het netbedrijf: de werkmaatschappij of de distributienetbeheerder zonder werkmaatschappij*

Het is volgens de VREG logisch om de beoordeling van de distributienetbeheerder wat betreft de klantentevredenheid en het betrekken van belanghebbenden toe te passen op het niveau van de werkmaatschappijen, indien de distributienetbeheerder er gebruik van maakt, die naar de buitenwereld toe de netbeheerders vertegenwoordigen en aldus met de distributienetgebruikers en belanghebbenden in contact

komen. Er zal dan een beoordeling gegeven worden per werkmaatschappij, die dan ook geldt voor haar distributienetbeheerders. Voor deze kwaliteitsindicatoren wordt dan ook gesproken over 'netbedrijf', waarmee wordt bedoeld de werkmaatschappij of de distributienetbeheerder die niet van een werkmaatschappij gebruik maakt (analoog als bij klachten par. 5.4.1.1.2).

5.4.3.3.2 Beoordeling voor beide distributieactiviteiten samen

De beoordeling van de inspanningen ter bevordering van de klantentevredenheid en voor het betrekken van belanghebbenden wordt gebaseerd op de informatie die de netbedrijven daarover kunnen aanbrengen. Een netbedrijf die zowel zorgt voor de distributie van aardgas en elektriciteit, wordt niet beoordeeld per activiteit maar in zijn geheel. Het is immers weinig logisch een aparte beoordeling op te maken, omdat de activiteiten zo verweven zijn en er voor de klant praktisch geen onderscheid is (bv. gezamenlijke kantoren, één telefoonnummer voor contact). Het zou ook onlogisch zijn voor een netbedrijf om, als er werk gemaakt wordt van een betere klantentevredenheid, de projecten alleen te beperken tot één activiteit. Ook wat betreft het betrekken van belanghebbenden wordt voorgesteld om een globale score voor beide activiteiten samen te bepalen, omdat veel belanghebbenden (overheden, scholen, investeerders,...) in beide activiteiten geïnteresseerd zijn. Bovendien is het de wens van de VREG om een globale positieve incentive te geven aan het bedrijf naar distributienetgebruikers en belanghebbenden toe, die de onderneming intern naar alle activiteiten uitdraagt.

5.4.3.3.3 Beoordelingsproces

De VREG zal beroep doen op een onafhankelijk panel om de door het netbedrijf geleverde inspanningen ter bevordering van de klantentevredenheid en het betrekken van belanghebbenden te beoordelen.

De informatie in de nota's

De VREG hanteert strikte instructies over de vorm waarin een netbedrijf de informatie moet overmaken aan de VREG (voor het panel), zoals hieronder vermeld, opdat niemand wordt bevoordeeld of benadeeld in het beoordelingsproces.

Elk netbedrijf zal door de VREG worden uitgenodigd om in te dienen:

1. één schriftelijke nota over de door haar in de beschouwde periode geleverde inspanningen m.b.t. klantentevredenheid (par. 5.4.3.1) en
2. één schriftelijke nota over de door haar in de beschouwde periode geleverde inspanningen m.b.t. het betrekken van de belanghebbenden (par.5.4.3.2)

Elke nota dient goed leesbaar en gedateerd te zijn.

Elke nota vermeldt de naam van één of meer verantwoordelijken van het netbedrijf voor de inhoud van de nota en deze personen moeten de ingediende nota ook ondertekend hebben.

Elke nota heeft het formaat A4 en bevat maximaal twintig (20) bladzijden. Daarvan is minstens één of zijn maximaal twee pagina's de inleiding en/of de samenvatting van de nota. Elke bedrukte bladzijde, zoals omslagen, bladzijden met een figuur of foto, eventuele inhoudstafels e.d. wordt meegeteld als behorende tot de twintig bladzijden.

Méér informatie meegeven dan op de maximaal 20 bladzijden is niet toegelaten. Bijlagen zijn dus niet toegelaten. De nota uitbreiden met aanvullende gegevens die de lezer elders moet raadplegen zoals op een website of in een ander (al dan niet publiek raadpleegbaar) document, zodat de aangeboden informatie meer

is dan wat er op de twintig bladzijden kan worden vermeld, is eveneens niet toegelaten. Het opnemen van schermafdrucken van websites in de nota's is wel toegelaten (op één van de max. 20 bladzijden).

Wat betreft de inhoud van de nota's wordt verwezen naar de verwachtingen van de VREG vermeld in de vorige paragrafen 5.4.3.1 op p. 27 en 5.4.3.2 op p. 28. De focus ligt op de acties die concreet werden uitgevoerd binnen die voor de beoordeling te beschouwen kalenderjaren (volgens 5.4.3.5). Sommige uitgevoerde projecten waren misschien op het einde van die periode nog niet volledig ten einde, waardoor het resultaat toen nog niet gekend was. Ze moeten dan ook zo vermeld worden in de nota's aan het panel, alsof de nota's werden opgesteld op het einde van die te beoordelen periode. Het staat het netbedrijf volledig vrij te beslissen welke relevante informatie zij in de nota's wenst te vermelden en hoe zij die zal presenteren. Sommige inspanningen die zij heeft geleverd in de beschouwde periode, kunnen ook betrekking hebben op eerder geleverde inspanningen. Bijvoorbeeld het netbedrijf waarschuwde in de beschouwde periode elke klant vooraf per sms over de aankomst van haar werklui maar het interne IT-project hiervoor werd reeds voordien afgewerkt. De VREG wenst te vermijden dat het louter zou gaan over de nieuwe projecten zonder de bestaande, wekerende inspanningen. De panelleden zullen vervolgens oordelen over het geheel van de geleverde inspanningen, nieuwe en wekerende. Alle informatie dient uiteraard waarachtig te zijn.³⁴

Op basis van elke nota moeten de panelleden zich een goed beeld kunnen vormen van de inspanningen geleverd door de netbedrijven. Een grotere nota zou mogelijk te sterk op details focussen, een kleinere nota bevat mogelijk te weinig ruimte voor een onderneming om haar acties toe te lichten. De leden van het panel zullen de gelegenheid hebben om over de nota's vragen te stellen (zie verder).

Onderzoek door VREG

De VREG zal de ontvangen nota's eerst inhoudelijk en op vorm onderzoeken alvorens ze aan het panel door te geven. Het panel verwacht immers dat de inhoud betrouwbaar, robuust en verifieerbaar is. De VREG kan in deze fase d.m.v. steekproeven bijkomende informatie opvragen m.b.t. resultaten die vermeld worden in de nota's (overeenkomstig par. 4.2.3).

De samenstelling van het panel

De twee nota's per netbedrijf zullen beoordeeld worden door een panel. De VREG zal het panel samenstellen met minstens vier personen die niet verbonden zijn aan de VREG, aangevuld met een voorzitter zonder beoordelingsmacht die wel personeelslid is van de VREG. De overige panelleden komen bij voorkeur uit organisaties met expertise in de omgang met klantentevredenheid en het betrekken van stakeholders.

De VREG zal wat betreft de keuze van de panelleden met volgende voorwaarden rekening houden:

1. Elk panellid moet onafhankelijk zijn t.o.v. de distributienetbeheerders en de werkmaatschappijen. Hij of zij zal dit vooraf bevestigen door ondertekening van een integriteitsverklaring.
2. Het VREG-personeelslid dat als voorzitter deelneemt aan het panel zal zelf geen beoordeling geven.
3. De VREG zal zorgen voor een zekere mate van diversificatie in de tijd wat betreft de samenstelling van het panel, zodat regelmatig andere meningen, regio's en organisaties aan bod komen.

Voorafgaand aan de bijeenkomst van het panel

Om een netbedrijf beter te kunnen inschatten, mag elk panellid, indien hij of zij dat wenst, ter voorbereiding van het panel de oude nota's van de netbedrijven i.h.k.v. het voorgaande panel bij de VREG opvragen en doornemen.

Bijeenkomst van het panel

³⁴ Zie ook Energiedecreet Art. 13.2.1 1° betreffende strafrechtelijke sancties.

De VREG zal het onafhankelijk panel begeleiden en inlichten omtrent het regulatorisch kader en de rol van het panel in de tariefmethodologie zonder hierbij te focussen op de financiële implicaties voor de distributienetbeheerder. De panelleden zullen de nota's bespreken en vragen voorbereiden voor de vertegenwoordiger van de netbedrijven.

De vraag-en antwoordsessie tussen panel en vertegenwoordiger

Elk netbedrijf wordt na aanvaarding van haar nota's uitgenodigd om deel te nemen aan de vraag-en-antwoordsessie met de panelleden van in totaal maximaal 45 minuten voor de beide thema's, klantentevredenheid en het betrekken van belanghebbenden, samen. Van elk netbedrijf wordt één vertegenwoordiger toegelaten tot de sessie, die mondeling de vragen zal beantwoorden. Hij of zij heeft daarbij niet de mogelijkheid om aan de panelleden nieuwe documenten of presentaties voor te stellen. Een personeelslid van de VREG is bij de sessies aanwezig als secretaris en zal de sessies openen en ten laatste na 45 minuten afsluiten. De sessies vinden allen op dezelfde dag plaats in de lokalen van de VREG. De vraag-en-antwoordsessie zal vooraf worden gegaan door een proces waarbij de eerste vragen en/of opmerkingen van het panel vooraf aan de vertegenwoordiger beschikbaar worden gesteld zodat hij zich kan voorbereiden en op een gestructureerde en efficiënte wijze aan het panel kan antwoorden. De vertegenwoordiger krijgt een beschikbare indicatieve voorbereidingstijd van 30 minuten, die hij op eenvoudig verzoek met 15 minuten kan verlengen tot in totaal maximaal 45 minuten.

De beoordeling door de externe panelleden

Na de sessies geeft elk panellid, met uitzondering van de voorzitter, per netbedrijf een beoordeling op een schaal van 0,00 tot 10,00 (afgerond maximaal 2 cijfers na de komma) voor elk van de twee onderdelen door middel van de beoordelingsfiches met scores voor deelaspecten³⁵, teneinde het panellid te begeleiden in het toekennen van een globale score per netbedrijf. De beoordelingsfiche werd niet bij deze tekst toegevoegd om te vermijden dat dit aanleiding zou geven tot een voor de VREG ongewilde focus op die deelaspecten. De informatie betreffende de beoordeling is beschikbaar in de paragrafen 5.4.3.1 en 5.4.3.2.

De score van 10 betekent dat in de ogen van het panellid een perfecte klantentevredenheid/betrekken van belanghebbenden werd bereikt, een situatie die in de praktijk vermoedelijk niet kan gehaald worden. Een score gelijk aan 0 zou betekenen dat het netbedrijf helemaal geen inspanning rond klantentevredenheid/betrekken van belanghebbenden heeft ondernomen, wat eveneens onwaarschijnlijk is. De VREG geeft in Tabel 3 aan de panelleden de richtwaarden mee voor wat betreft de interpretatie van de hoogte van een te geven score:

Tabel 3 Betekenis scores panelleden

Score	Betekenis
9-10	Uitstekend
7-8	Goed
5-6	Gemiddeld
4	Zwak
0-3	Onvoldoende

Na evaluatie zijn er aldus minstens vier globale scores per netbedrijf, één per beoordelingsfiche per extern panellid. Hieruit volgt de rekenkundig gemiddelde panelscore per netbedrijf op een schaal van 0,00 tot 10,00 (afgerond tot op 2 cijfers na de komma).

De VREG verwacht een minimale panelscore van 3,00 op 10 om te garanderen dat elke organisatie minimale inspanningen zal leveren op het gebied van de klantentevredenheid/betrekken van belanghebbenden. Zonder deze drempel heeft de VREG niet de garantie dat er werkelijk een prikkel tot kwaliteitsvolle dienstverlening op dit vlak zal zijn. Bij het behalen van gelijke panelscores, ongeacht de hoogte ervan, heeft de prikkel als resultaat

³⁵ Score per deelaspect tussen 0,00 en 10,00 met maximaal 2 cijfers na de komma.

geen financiële impact. Netbedrijven die een score van 3,00 op 10 of lager behalen, zullen op dit onderdeel geen punten toebedeeld krijgen.

Verslag

De VREG publiceert een verslag van de bijeenkomst van het panel en de vraag-en-antwoordsessies, met vermelding van de naam en functie van de panelleden, de secretaris en de vertegenwoordigers van de netbedrijven, alsook de gemiddelde score van het panel per netbedrijf voor de geleverde inspanningen m.b.t. resp. de klantentevredenheid en het betrekken van belanghebbenden. De panelleden hebben onmiddellijk na de sessies de mogelijkheid om feedback te geven op de procedure en op de netbedrijven. De feedback zal aan het verslag worden toegevoegd, zonder de netbedrijven bij naam te noemen. Het neemt niet weg dat er achteraf nog feedback kan uitgewisseld worden tussen de netbedrijven en de VREG.

5.4.3.4 Invloed indicatoren binnen kwaliteitsprikkel

De algemene klantentevredenheid vereist volgens de VREG meer inspanningen van mensen in de ondernemingen dan het betrekken van een beperktere groep van belanghebbenden en wordt daarom als belangrijker beschouwd. Er wordt een verdeling van het gewicht van resp. 80% en 20% gehanteerd (zie verder in Tabel 4 op p.38).

Het gewicht van deze commerciële dienstverlening in de kwaliteitsprikkel wordt beperkt t.o.v. het vermijden van stroomonderbrekingen, wat algemeen wordt beschouwd als de belangrijkste dienstverlening door een elektriciteitsdistributienetbeheerder .

5.4.3.5 Registratieperiode

Er is geen minimale registratieperiode, m.a.w. minimaal kan één kalenderjaar beoordeeld worden. Er wordt gerapporteerd in het laatste jaar van een lopende reguleringsperiode. De te beoordelen periode waarover de netbedrijven in hun nota's het verslag van hun inspanningen uitbrengen, zal het voorgaande kalenderjaar omvatten en teruggaan in de tijd tot het kalenderjaar dat volgt na het laatste jaar waarvoor de distributienetbeheerders al een dergelijke nota hebben ingediend. Aldus wordt elk kalenderjaar één maal opgenomen in één van de nota's.

Het allereerste kalenderjaar, waarvan de in dat jaar uitgevoerde acties worden opgenomen in de nota's, is het kalenderjaar 2017.

5.4.3.6 Rapportering en attestering

De VREG zal de nota's van de netbedrijven (werkmaatschappijen en distributienetbeheerders zonder werkmaatschappij) over de inspanningen voor de klantentevredenheid en het betrekken van de belanghebbenden één maal opvragen per beschouwde beoordelingsperiode, en dit voor indiening door de netbedrijven op 1 april van het laatste kalenderjaar van de lopende reguleringsperiode. De vraag-en-antwoordsessies met het panel zullen in de maanden daarna doorgaan in datzelfde jaar.

Elk netbedrijf zal minstens 5 afgedrukte en door de verantwoordelijke(n) ondertekende exemplaren van haar nota aan de VREG overmaken, die door de VREG aan de panelleden zullen overgemaakt worden, evenals een digitale kopie van het document in pdf-formaat.

De VREG behoudt zich het recht voor om de in de nota's overgemaakte informatie door middel van steekproeven te verifiëren, tijdens het beoordelingsproces en nadien. Er wordt ook belang gehecht aan de aanwezigheid van de vertegenwoordiger van het netbedrijf bij de toelichting over de ondernomen acties aan het panel (par. 4.2.3).

5.4.3.7 Vertrouwelijkheid

Elk panellid moet zich voor deelname aan het panel formeel engageren dat hij/zij de nota's vertrouwelijk zal behandelen.

De VREG kan evenwel beslissen om de nota's van de netbedrijven en het verslag van het panel nadien te publiceren, evenwel met respect voor de vertrouwelijkheid van de gegevens.

6 Weging en toekenning punten voor de geselecteerde kwaliteitsprestaties

6.1 Overzicht kwaliteitsindicatoren en te verdelen punten

In het vorige hoofdstuk werden de kwaliteitsaspecten vermeld waarop de dienstverlening van een distributienetbeheerder zal worden beoordeeld als middel voor het geven van een kwaliteitsprikkel. In de volgende Tabel 4 op p. 38 wordt de puntenverdeling weergegeven voor het gewicht van de hierboven vermelde aspecten m.b.t. de kwaliteit van de dienstverlening per beoordeeld kalenderjaar. Per kwaliteitsindicator wordt vermeld hoeveel punten er onder de distributienetbeheerders worden verdeeld per beoordelingsjaar. Het werken met deze absolute punten draagt bij tot de transparantie en het evenwicht in de kwaliteitsprikkel.

De VREG heeft de punten gewogen volgens de verhouding in waardering die de distributienetgebruikers en belanghebbenden er aan kunnen toekennen. Zo zal bij elektriciteit de invloed van de stroomonderbrekingen relatief zwaar doorwegen, omdat veel (bestaande) distributienetgebruikers dit als de voornaamste dienstlevering tijdens het jaar ervaren. Daarnaast wordt ook belang gehecht aan de algemene houding van een onderneming t.o.v. de distributienetgebruikers en de belanghebbenden, en worden de klachten en laattijdige (her)aansluitingen als een soort van mindere, afgeleide indicatoren beschouwd. Omdat klachten een ruimer beeld geven van het netbedrijf dan louter de laattijdige (her)aansluitingen, wordt het gewicht van de laattijdige (her)aansluitingen verder verminderd. De VREG verwijst ook naar de aannames hierboven vermeld in par. 5 m.b.t. de inschatting van de verhoudingen van de gewichten van de kwaliteitsindicatoren.

6.1.1 Beschouwde historische periode

Het eerste kalenderjaar waarvoor de kwaliteitsprestaties van de distributienetbeheerders volgens de kwaliteitsprikkel zullen beoordeeld worden is 2017. Vervolgens zullen ook de prestaties in de daaropvolgende jaren beoordeeld worden, van zodra de minimale tijdsduur voor registratie voor de kwaliteitsindicator werd gehaald en telkens in het laatste jaar voorafgaand aan het eerste jaar van de volgende, nieuwe reguleringsperiode, teneinde de q-factoren van de distributienetbeheerders vast te stellen voor die reguleringsperiode.

6.1.2 Bij onvoldoende kwaliteitsregistratieperiode

Indien voor een bepaalde indicator het vereiste minimum aantal jaren van registratie voor rapportering nog niet werd gehaald, dan vervalt die indicator tijdelijk en wordt deze aldus nog niet meegenomen in de verdere financiële waardering van de geleverde kwaliteit. De punten van die nog te beoordelen jaren voor die indicator worden dan opgespaard tot de volgende beoordeling in het kader van de kwaliteitsprikkel, zodra dan wel de minimale lengte van voor de beoordelingsperiode is bereikt. Dit heeft geen invloed op de punten per indicator per beschouwd beoordelingsjaar zoals aangegeven in Tabel 4.

6.1.3 Puntenaanpassing bij geen of onbetrouwbare gerapporteerde kwaliteitsgegevens

Zoals reeds hoger vermeld (par. 4.2.3), zullen de te verdelen punten worden gereduceerd indien één of meer ondernemingen op het kwaliteitsonderdeel geen of onbetrouwbare gegevens over de geleverde kwaliteitsprestaties heeft ingediend bij de VREG. Het aantal te verdelen punten voor het kwaliteitsonderdeel is

evenredig met het aantal distributienetbeheerders waarvoor er een betrouwbare rapportering werd ontvangen t.o.v. het totaal aantal distributienetbeheerders.

Onbetrouwbare gegevens hebben dus een effect op de punten die men kan behalen voor kwaliteit. In de financiële vertaling van deze kwaliteitsscores (par. 7) wordt echter geen rekening meer gehouden met de onbetrouwbare gegevens, zoals bijvoorbeeld bij de bepaling van de maximaal toegelaten invloed van de q-factor op het toegelaten inkomen. Dit is om te vermijden dat men door het louter indienen van onbetrouwbare gegevens de sterkte van de kwaliteitsprikkel zou kunnen doen afzakken.

6.1.4 Bij toekomstige evoluties in kwaliteit dienstverlening

De punten werden vastgesteld volgens het huidige door de VREG gekende kwaliteitsniveau. Indien er in de toekomst indicaties zouden zijn dat het kwaliteitsniveau voor een bepaalde indicator significant zou wijzigen, kan de VREG overwegen om na consultatie de weging of het aantal punten van deze indicator te wijzigen teneinde een betere, evenwichtiger kwaliteitsprikkel te geven.

6.1.5 Bij fusies of (partiële) splitsingen

Indien tijdens een geobserveerde beoordelingsperiode

- distributienetbeheerders zouden fuseren of zich geheel of partieel splitsen of
- een distributienetbeheerder zou wisselen van of aansluiten bij een werkmaatschappij of zelf netbedrijf worden,

zullen de historische kwaliteitsprestaties op transparante, objectieve en niet-discriminatoire wijze voor die beoordeelde jaren herrekend worden tot het nieuwe niveau van de betrokken en te beoordelen distributienetbeheerder(s) of netbedrijven. Dit betekent concreet voor de kwaliteitsprestaties:

Onderbrekingsfrequenties

De onderbrekingsfrequentie van de overnemende en/of nieuw opgerichte distributienetbeheerder(s) wordt samengesteld uit de onderbrekingsfrequentie van de overdragende distributienetbeheerder(s) gewogen volgens zijn/hun inbreng in het aantal actieve toegangspunten in de overnemende en/of nieuw opgerichte distributienetbeheerder(s).

De onderbrekingsfrequentie van de bestaande, overdragende distributienetbeheerder(s) blijft gelijk aan zijn oorspronkelijke onderbrekingsfrequentie van vóór de fusie of splitsing.

Onderbrekingsduren

De onderbrekingsduur van de overnemende en/of nieuw opgerichte distributienetbeheerder(s) wordt samengesteld uit de onderbrekingsduur van de overdragende distributienetbeheerder(s) gewogen volgens zijn/hun inbreng in het aantal actieve toegangspunten in de overnemende en/of nieuw opgerichte distributienetbeheerder(s).

De onderbrekingsduur van de bestaande, overdragende distributienetbeheerder(s) blijft gelijk aan zijn oorspronkelijke onderbrekingsduur van vóór de fusie of splitsing.

Het aantal gegronde en gedeeltelijk gegronde klachten ontvangen tegen het netbedrijf door de Federale Ombudsdienst, relatief t.o.v. het aantal actieve

Indien twee of meer netbedrijven betrokken zijn, worden de klachten pro rata het gemiddeld aantal actieve toegangspunten verdeeld.

toegangspunten.

Som van de forfaitaire vergoedingen betaald door de distributienetbeheerder wegens laattijdige nieuwe aansluiting, overeenkomstig Energiedecreet, relatief t.o.v. het aantal gerealiseerde aansluitingen

Het aantal EUR/gerealiseerde aansluiting van de overnemende en/of nieuw opgerichte distributienetbeheerder(s) wordt samengesteld uit de EUR/gerealiseerde aansluiting van de overdragende distributienetbeheerder(s) gewogen volgens zijn/hun inbreng in het aantal actieve toegangspunten in de overnemende en/of nieuw opgerichte distributienetbeheerder(s).

Het aantal EUR/gerealiseerde aansluiting van de bestaande, overdragende distributienetbeheerder(s) blijft gelijk aan zijn oorspronkelijk aantal EUR/gerealiseerde aansluiting van vóór de fusie of splitsing.

Som van de forfaitaire vergoedingen betaald door de distributienetbeheerder wegens laattijdige heraansluiting, overeenkomstig Energiedecreet, relatief t.o.v. het aantal gerealiseerde heraansluitingen

Het aantal EUR/gerealiseerde heraansluiting van de overnemende en/of nieuw opgerichte distributienetbeheerder(s) wordt samengesteld uit de EUR/gerealiseerde heraansluiting van de overdragende distributienetbeheerder(s) gewogen volgens zijn/hun inbreng in het aantal actieve toegangspunten in de overnemende en/of nieuw opgerichte distributienetbeheerder(s). Het aantal EUR/gerealiseerde heraansluiting van de bestaande, overdragende distributienetbeheerder(s) blijft gelijk aan zijn oorspronkelijk aantal EUR/gerealiseerde heraansluiting van vóór de fusie of splitsing.

Nota netbedrijf over geleverde inspanningen ter bevordering van de klantentevredenheid

Elk (nieuw) netbedrijf stelt een nota op voor de te beoordelen periode.

De punten toegewezen aan een (nieuwe) distributienetbeheerder wiens (gedeelte van het) netgebied tijdens de beoordeelde periode wijzigde van netbedrijf, worden pro rata temporis en, indien zijn netgebied voordien tot meer dan één netbedrijf behoorde, gewogen volgens de actieve toegangspunten in die netbedrijven, afgeleid van de punten van de/het netbedrijf/ven waartoe hij in die beoordelingsperiode behoorde.

Nota netbedrijf over geleverde inspanningen voor het betrekken van belanghebbenden

Elk (nieuw) netbedrijf stelt een nota op voor de te beoordelen periode. De punten toegewezen aan een (nieuwe) distributienetbeheerder wiens (gedeelte van het) netgebied tijdens de beoordeelde periode wijzigde van netbedrijf, worden pro rata temporis en, indien zijn netgebied voordien tot meer dan één netbedrijf behoorde, gewogen volgens de actieve toegangspunten in die netbedrijven, afgeleid van de punten van de/het netbedrijf/ven waartoe hij in die beoordelingsperiode behoorde.

Tabel 4 Kwaliteitsindicatoren distributienetbeheer

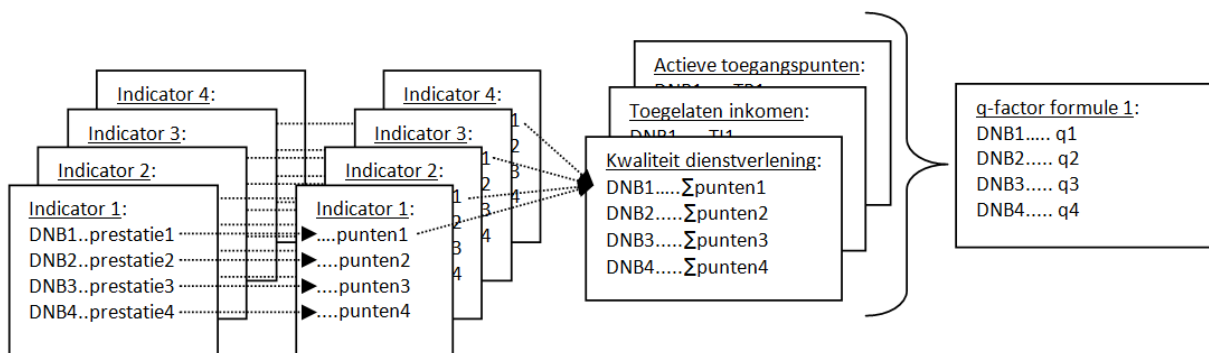
Code	Kwaliteitsindicator	Eenheid	Minimale registratieperiode voor beoordeling	Voor activiteit		Onder de distributienetbeheerders te verdelen punten per activiteit en per beoordeeld jaar			Tekst par.
						(a)	Weging% (b)	Weging punten (a)x(b)	
A1	Onderbrekingsfrequentie middenspanningsnet	-	3 kalenderjaar	Elekt.	n.v.t.	400	38,5%	154	6.2.1
A2	Onderbrekingsduur middenspanningsnet	Tijd		Elekt.			31,5%	126	6.2.2
A3	Onderbrekingsfrequentie laagspanningsnet	-		Elekt.			16,5%	66	6.2.3
A4	Onderbrekingsduur laagspanningsnet	Tijd		Elekt.			13,5%	54	6.2.4
B1	Het aantal gegronde en gedeeltelijk gegronde klachten ontvangen tegen het netbedrijf door de Federale Ombudsdienst, relatief t.o.v. het aantal actieve toegangspunten.	klachten/ toegangs-punt	2 kalenderjaar	Elekt.	Aardgas	50	100%	50	6.2.5
D1	Som van de forfaitaire vergoedingen betaald door de distributienetbeheerder wegens laattijdige nieuwe aansluiting, overeenkomstig Energiedecreet, relatief t.o.v. het aantal gerealiseerde aansluitingen	EUR/ aansluiting		25	Elekt.	Aardgas	80%	20	6.2.6
D2	Som van de forfaitaire vergoedingen betaald door de distributienetbeheerder wegens laattijdige heraanluiting, overeenkomstig Energiedecreet, relatief t.o.v. het aantal gerealiseerde heraanluitingen	EUR/ aansluiting			20%	5	6.2.7		
E1	Nota netbedrijf over geleverde inspanningen ter bevordering van de klantentevredenheid	Score van 0,00 tot 10,00	1 kalenderjaar	Elektriciteit en aardgas		125	80%	100	6.2.8
E2	Nota netbedrijf over geleverde inspanningen voor het betrekken van belanghebbenden	Score van 0,00 tot 10,00		Elektriciteit en aardgas			20%	25	6.2.9

6.2 Puntenverdelingsmechanisme

In deze paragraaf 6.2 licht de VREG toe hoe de te verdelen punten per indicator in Tabel 4 onder de netbeheerders worden verdeeld.

Bij de verdeling van het aantal punten per kwaliteitsindicator onder de distributienetbeheerders zal het aantal punten per distributienetbeheerder afgerond worden tot op twee cijfers na de komma.

De verdeling van de punten zal leiden tot een totaal aantal punten per distributienetbeheerder welke vervolgens zal worden vertaald naar een aanpassing van het oorspronkelijk toegelaten inkomen van de distributienetbeheerder voor endogene kosten, rekening houdend met het aantal actieve toegangspunten van de distributienetbeheerder³⁶ en de omvang van zijn oorspronkelijk toegelaten inkomen voor endogene kosten. Dit wordt schematisch weergegeven in Figuur 1. Een meer gedetailleerd overzichtsschema tot de q-factor bevindt zich verder in de tekst (Figuur 8 op p. 65).



Figuur 1 Proces tot berekening q-factor

De VREG verwijst m.b.t. de onderstaande paragrafen naar het q-factor berekeningsmodel in bijlage 10C voor de berekeningswijze per kwaliteitsindicator tot aanpassing van het toegelaten inkomen.

Gemiddelde kwaliteitsprestatie als maatstaf bij stroomonderbrekingen

De VREG zal voor wat betreft de stroomonderbrekingen het rekenkundig gemiddelde van de kwaliteitsprestaties van de distributienetbeheerders gebruiken als een maximaal na te streven norm. De prestaties die beter zijn dan dit gemiddelde, worden allen met gelijke punten beloond. Het mechanisme vermijdt enigszins dat distributienetbeheerders zouden aangezet worden om steeds zo goed mogelijk te blijven scoren, ook wanneer ze al beter zijn dan de gemiddelde kwaliteitsprestatie. De prikkel, de beloning voor een betere prestatie dan het gemiddelde, wordt aldus beperkt. De VREG oordeelt dat dit nodig is opdat de prikkel voor kwaliteit niet te sterk wordt en niet zou leiden tot onverantwoorde uitgaven. Anderzijds heeft de VREG geen grip op de werkelijke gemiddelde prestatie en zou deze ook in de tijd kunnen verzwakken. Dit neerwaarts risico wordt dan weer beperkt door het feit dat de gemiddelde werkelijke kwaliteitsprestatie vooraf onzeker is en de prikkel door het zero-sum principe een competitie-element bevat.

³⁶ Een beschrijving van wat precies wordt verstaan onder 'aantal actieve toegangspunten' is opgenomen in het rapporteringsmodel (bijlage par. 10).

6.2.1 A1: Onderbrekingsfrequentie middenspanningsnet

In eerste instantie wordt per distributienetbeheerder zijn gemiddelde onderbrekingsfrequentie middenspanningsnet over de beoordelingsperiode bepaald als rekenkundig gemiddelde van de jaarlijkse waarden.

Vervolgens worden voor alle distributienetbeheerders deze gemiddelden genormaliseerd t.o.v. de hoogste gemiddelde individuele onderbrekingsfrequentie van een distributienetbeheerder. Deze normalisatie leidt aldus tot waarden tussen minimaal 0 en 1 per distributienetbeheerder. Deze normalisatie garandeert dat de prikkel voor aandacht voor dit kwaliteitsaspect voldoende sterk blijft ongeacht de absolute waarden van de onderbrekingsfrequenties.

Uit een studie³⁷ blijkt dat men de impact van de stroomonderbrekingsfrequentie en –duur op de afnemers het best kan waarderen met behulp van een logaritmische functie. Dit betekent dat naarmate het aantal of de lengte van de onderbrekingen toenemen, de extra hinder ten gevolge van de laatst bijgekomen onderbreking of van de extra tijd dat de onderbreking duurt, voor een afnemer relatief minder zwaar weegt. Omdat de door de VREG voorgestelde kwaliteitsbeoordeling moet leiden tot een rangschikking van netbeheerders, waarbij meer punten overeenstemmen met een betere kwaliteitsprestatie, zullen de punten worden verdeeld op basis van de omgekeerde formule, d.i. de inverse exponent. Dit leidt tot een vergelijkbaar effect. Immers, hoe minder onderbrekingen, hoe relatief groter de punten voor de distributienetbeheerder zijn. De aangroei in punten is groter naarmate er minder onderbrekingen zijn.

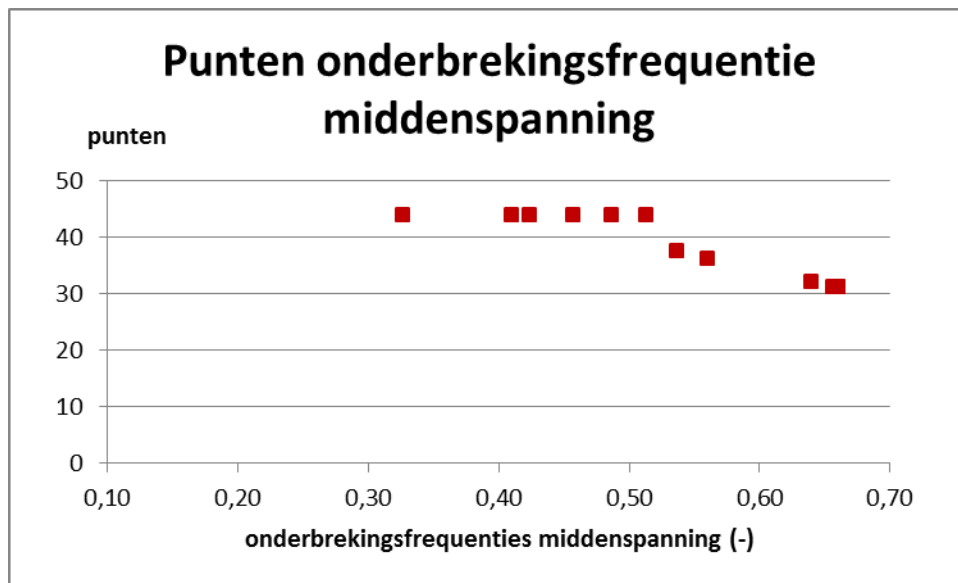
Vervolgens wordt, zoals hoger vermeld (par. 6.2 p. 39), de gemiddelde kwaliteitsprestatie als maatstaf gebruikt en worden de punten die de distributienetbeheerders met betere kwaliteitsprestatie dan het gemiddelde individueel volgens de formule zouden gehaald hebben, onder hen gelijk herverdeeld.

In Tabel 5 wordt met behulp van fictieve onderbrekingswaarden het aantal punten berekend per distributienetbeheerder. In Figuur 2 wordt het aantal punten per distributienetbeheerder in functie van zijn onderbrekingsfrequentie voor het in Tabel 5 gegeven voorbeeld grafisch weergegeven.

³⁷ 'Op prijs gesteld, maar ook op kwaliteit', Stichting voor Economisch Onderzoek der Universiteit van Amsterdam, 2004

Tabel 5 Voorbeeld berekening punten onderbrekingsfrequentie middenspanningsnet

Voorbeeldcijfers onderbrekingsfrequentie middenspanningsnet							
	jaar 1	jaar 2	jaar 3	gemiddelde	Normalisatie t.o.v. maximum	e ^{-gemiddelde}	Punten
dnb8	0,35	0,23	0,40	0,3267	0,4949	0,6096	43,82
dnb7	0,33	0,50	0,40	0,4100	0,6212	0,5373	43,82
dnb1	0,43	0,54	0,30	0,4233	0,6414	0,5265	43,82
dnb10	0,40	0,50	0,47	0,4567	0,6919	0,5006	43,82
dnb2	0,30	0,60	0,56	0,4867	0,7374	0,4784	43,82
dnb11	0,59	0,40	0,55	0,5133	0,7778	0,4594	43,82
dnb9	0,61	0,50	0,50	0,5367	0,8131	0,4435	37,47
dnb4	0,53	0,55	0,60	0,5600	0,8485	0,4281	36,17
dnb6	0,97	0,25	0,70	0,6400	0,9697	0,3792	32,04
dnb3	0,48	0,70	0,80	0,6600	1,0000	0,3679	31,08
dnb5	0,48	0,90	0,60	0,6600	1,0000	0,3679	31,08
dnb12	0,72	0,60	0,65	0,6567	0,9949	0,3697	31,24
							462,02



Figuur 2 Punten per distributienetbeheerder i.f.v. zijn gemiddelde onderbrekingsfrequentie middenspanning (Tabel 5)

6.2.2 A2: Onderbrekingsduur middenspanningsnet

In eerste instantie wordt per distributienetbeheerder zijn gemiddelde onderbrekingsduur middenspanningsnet over de beoordelingsperiode bepaald als rekenkundig gemiddelde van de jaarlijkse waarden.

Vervolgens worden voor alle distributienetbeheerders deze gemiddelden genormaliseerd t.o.v. de hoogste gemiddelde individuele onderbrekingsduur van een distributienetbeheerder. Deze normalisatie leidt aldus tot waarden tussen minimaal 0 en 1 per distributienetbeheerder. Deze normalisatie garandeert dat de prikkel voor aandacht voor dit kwaliteitsaspect voldoende sterk blijft ongeacht de absolute waarden van de onderbrekingsduur.

Zoals reeds vermeld, blijkt uit een studie³⁸ dat men de impact van de stroomonderbrekingsfrequentie en –duur op de afnemers het best kan waarderen met behulp van een logaritmische functie. Dit betekent dat naarmate het aantal of de lengte van de onderbrekingen toenemen, de extra hinder ten gevolge van de laatst bijgekomen onderbreking of van de extra tijd dat de onderbreking duurt, voor een afnemer relatief minder zwaar weegt. Omdat de door de VREG voorgestelde kwaliteitsbeoordeling moet leiden tot een rangschikking van netbeheerders, waarbij meer punten overeenstemmen met een betere kwaliteitsprestatie, zullen de punten worden verdeeld op basis van de omgekeerde formule, d.i. de inverse exponent. Dit leidt tot een vergelijkbaar effect. Immers, hoe minder lang de onderbrekingen duren, hoe relatief groter de punten voor de distributienetbeheerder zijn. De aangroei in punten is groter naarmate de onderbrekingen minder lang duren.

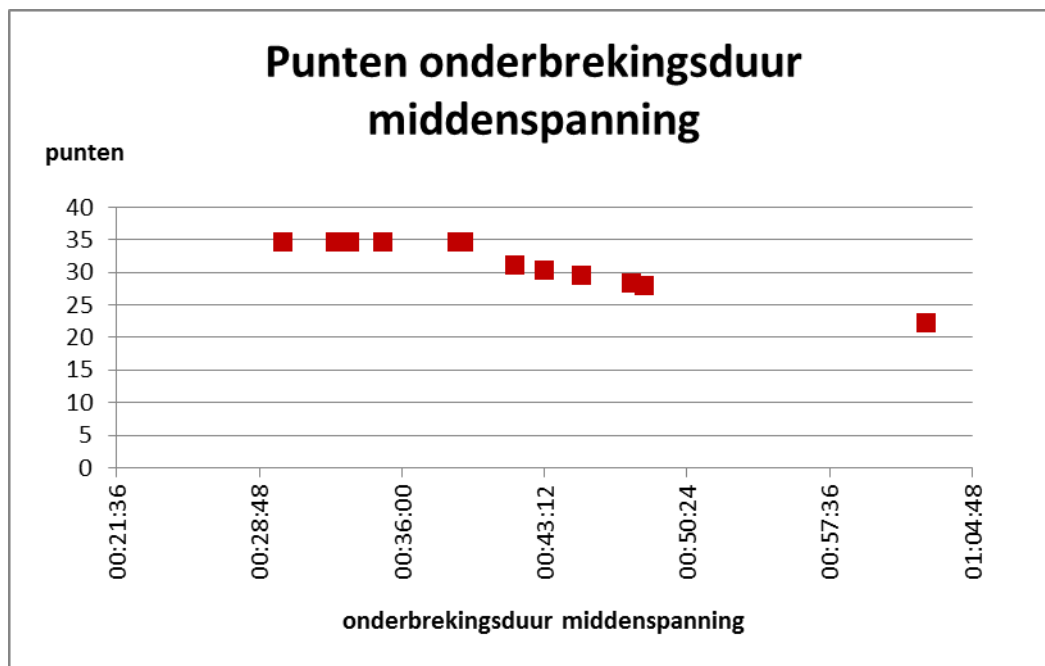
Vervolgens wordt, zoals hoger vermeld, de gemiddelde kwaliteitsprestatie als maatstaf gebruikt en worden de punten van de distributienetbeheerders met betere kwaliteitsprestatie dan het gemiddelde, onder hen gelijk verdeeld.

In Tabel 6 wordt met behulp van fictieve onderbrekingswaarden het aantal punten berekend per distributienetbeheerder. In Figuur 3 wordt het aantal punten per distributienetbeheerder in functie van zijn onderbrekingsduur middenspanning voor het in Tabel 6 gegeven voorbeeld grafisch weergegeven.

³⁸ 'Op prijs gesteld, maar ook op kwaliteit', Stichting voor Economisch Onderzoek der Universiteit van Amsterdam, 2004

Tabel 6 Voorbeeld berekening punten onderbrekingsduur middenspanningsnet

Voorbeeldcijfers onderbrekingsduur middenspanningsnet								
	jaar 1	jaar 2	jaar 3	gemiddelde	uur	Normalisatie t.o.v. maximum	e ^{-uur}	Punten
dnb4	0:32:58	0:31:57	0:25:00	0:29:58	0,4994	0,4798	0,6189	34,75
dnb8	0:29:29	0:29:02	0:39:20	0:32:37	0,5436	0,5221	0,5933	34,75
dnb1	0:33:58	0:32:44	0:33:26	0:33:23	0,5564	0,5343	0,5861	34,75
dnb9	0:33:23	0:35:00	0:36:43	0:35:02	0,5839	0,5608	0,5708	34,75
dnb5	0:35:43	0:33:07	0:47:32	0:38:47	0,6464	0,6209	0,5375	34,75
dnb11	0:40:15	0:31:43	0:45:26	0:39:08	0,6522	0,6264	0,5345	34,75
dnb12	0:34:24	0:30:45	0:59:55	0:41:41	0,6947	0,6673	0,5131	31,09
dnb6	0:41:18	0:53:26	0:34:48	0:43:11	0,7197	0,6912	0,5010	30,36
dnb2	0:44:18	0:44:19	0:46:34	0:45:04	0,7511	0,7213	0,4861	29,46
dnb10	0:45:59	0:44:42	0:52:09	0:47:37	0,7936	0,7621	0,4667	28,28
dnb3	0:45:55	0:48:38	0:50:05	0:48:13	0,8036	0,7717	0,4622	28,01
dnb7	0:31:06	1:52:01	0:44:18	1:02:28	1,0411	1,0000	0,3679	22,29
								378,00 punten



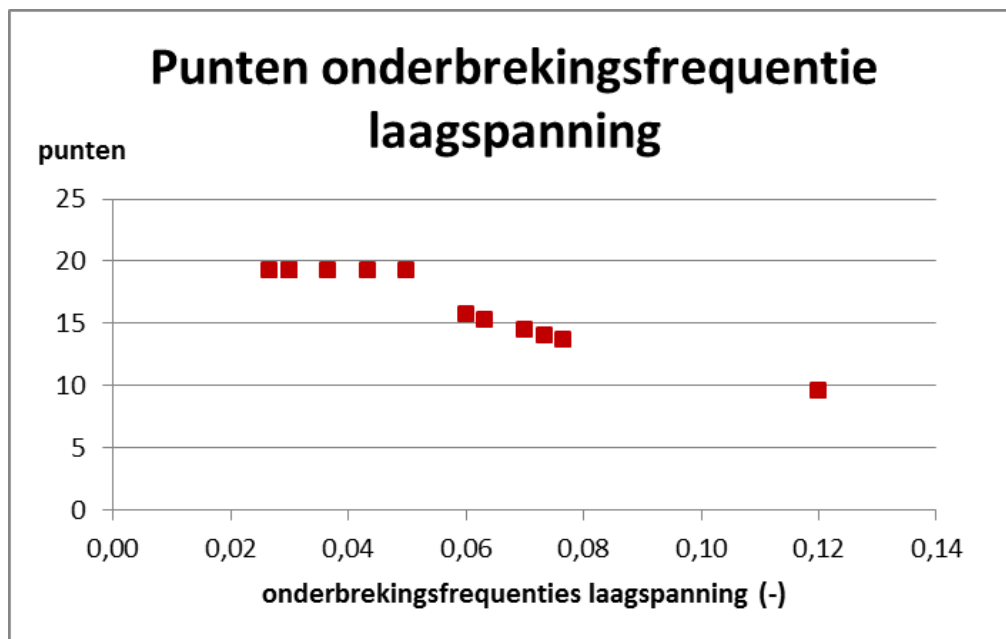
Figuur 3 Punten per distributienetbeheerder i.f.v. zijn gemiddelde onderbrekingsduur middenspanning (Tabel 6)

6.2.3 A3: Onderbrekingsfrequentie laagspanningsnet

De werkwijze voor de berekening van het aantal punten per netbeheerder is dezelfde als deze voor het middenspanningsnet (par. 6.2.1). Er is geen reden om de punten anders te gaan toewijzen.

Tabel 7 Voorbeeld berekening score onderbrekingsfrequentie laagspanningsnet

Voorbeeldcijfers onderbrekingsfrequentie laagspanningsnet							
	jaar 1	jaar 2	jaar 3	gemiddelde	Normalisatie t.o.v. maximum	e ^{-gemiddelde}	Punten pro rata
dnb10	0,03	0,02	0,03	0,0267	0,2222	0,8007	19,22
dnb12	0,03	0,02	0,04	0,0300	0,2500	0,7788	19,22
dnb1	0,05	0,03	0,03	0,0367	0,3056	0,7367	19,22
dnb4	0,04	0,03	0,06	0,0433	0,3611	0,6969	19,22
dnb7	0,02	0,03	0,04	0,0300	0,2500	0,7788	19,22
dnb9	0,06	0,04	0,05	0,0500	0,4167	0,6592	19,22
dnb3	0,08	0,07	0,06	0,0700	0,5833	0,5580	14,45
dnb8	0,07	0,06	0,06	0,0633	0,5278	0,5899	15,28
dnb11	0,06	0,06	0,06	0,0600	0,5000	0,6065	15,71
dnb2	0,08	0,08	0,07	0,0767	0,6389	0,5279	13,67
dnb5	0,08	0,07	0,07	0,0733	0,6111	0,5427	14,06
dnb6	0,05	0,20	0,11	0,1200	1,0000	0,3679	9,53
							197,99 punten



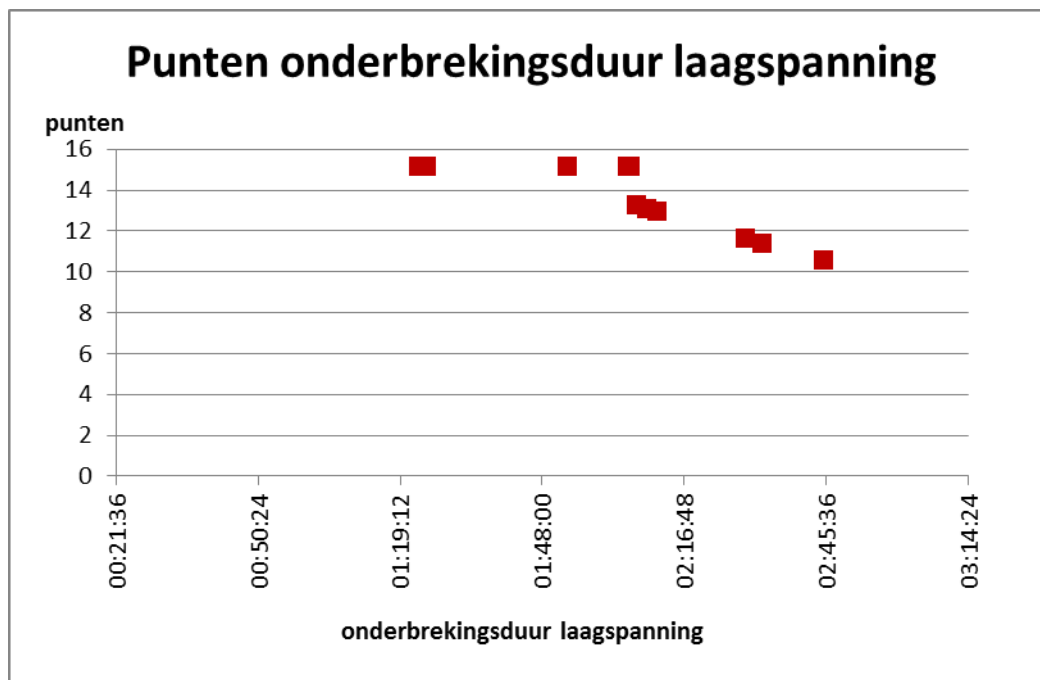
Figuur 4 Punten per distributienetbeheerder i.f.v. zijn gemiddelde onderbrekingsfrequentie laagspanning (Tabel 7)

6.2.4 A4: Onderbrekingsduur laagspanningsnet

De werkwijze voor de berekening van het aantal punten per netbeheerder is dezelfde als deze voor het middenspanningsnet (par. 6.2.2). Er is geen reden om de punten anders te gaan toewijzen.

Tabel 8 Voorbeeld berekening score onderbrekingsduur laagspanningsnet

Voorbeeldcijfers onderbrekingsduur laagspanningsnet								
	jaar 1	jaar 2	jaar 3	gemiddelde	uur	Normalisatie t.o.v. maximum	e^{-uur}	Punten
dnb7	1:12:21	1:25:00	1:31:28	1:22:56	1,1194	0,5020	0,6053	15,16
dnb10	1:00:00	1:34:48	1:39:00	1:24:36	1,4117	0,5121	0,5992	15,16
dnb12	2:34:13	1:30:54	1:34:12	1:53:06	1,8850	0,6846	0,5043	15,16
dnb9	1:51:46	1:53:16	2:30:32	2:05:11	2,0864	0,7578	0,4687	15,16
dnb3	1:54:59	1:58:09	2:24:02	2:05:43	2,0953	0,7610	0,4672	15,16
dnb8	2:01:37	1:57:03	2:22:22	2:07:01	2,1169	0,7688	0,4636	13,29
dnb2	2:07:55	1:59:00	2:14:22	2:07:06	2,1183	0,7693	0,4633	13,28
dnb6	2:04:34	2:30:26	1:52:35	2:09:12	2,1533	0,7820	0,4575	13,11
dnb5	1:59:47	2:06:06	2:27:38	2:11:10	2,1861	0,7940	0,4520	12,96
dnb4	2:31:00	2:39:00	2:17:24	2:29:08	2,4856	0,9027	0,4055	11,62
dnb1	2:06:40	2:08:04	3:22:57	2:32:34	2,5428	0,9235	0,3971	11,38
dnb11	2:26:47	2:27:53	3:20:57	2:45:12	2,7533	1,0000	0,3679	10,55
								162,00 punten



Figuur 5 Punten per distributienetbeheerder i.f.v. zijn gemiddelde onderbrekingsduur laagspanning (Tabel 8)

6.2.5 B1: Klachten tegen de distributienetbeheerder

In het kader van de beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening door de Vlaamse distributienetbeheerders, zal de VREG bij de federale Ombudsdienst voor Energie volgende gegevens opvragen, voor elk jaar van de te beschouwen periode:

Tabel 9 Klachteninfo federale Ombudsdienst voor Energie

Aantal klachten uit Vlaanderen door Ombudsdienst voor Energie afgesloten in het beschouwde jaar									
Tegen	Aantal ontvankelijke klachten (tweedelijnsklachten)			waarvan gegronde klachten			waarvan gedeeltelijk gegronde klachten		
	Elek.	Gas	Elek. & Gas	Elek.	Gas	Elek. & Gas	Elek.	Gas	Elek. & Gas
Netbedrijf 1
Netbedrijf 2
Netbedrijf 3

Aantal klachten uit Vlaanderen door Ombudsdienst voor Energie afgesloten in het beschouwde jaar									
Tegen	Aantal klachten m.b.t. bevoegdheid Vlaanderen			waarvan gegronde klachten			waarvan gedeeltelijk gegronde klachten		
	Elek.	Gas	Elek. & Gas	Elek.	Gas	Elek. & Gas	Elek.	Gas	Elek. & Gas
Netbedrijf 1
Netbedrijf 2
Netbedrijf 3

Zoals reeds vermeld, wordt per netbedrijf en per activiteit het totaal aantal klachten bepaald als de som van:

- het aantal gegronde klachten voor die activiteit voor dat netbedrijf,
- plus het aantal gedeeltelijk gegronde klachten voor die activiteit voor dat netbedrijf,
- plus het aantal gegronde klachten voor beide activiteiten samen voor dat netbedrijf,
- plus het aantal gedeeltelijk gegronde klachten voor beide activiteiten samen voor dat netbedrijf.

Voor dit kwaliteitsonderdeel wordt het aantal actieve toegangspunten per jaar gelijk gesteld met het aantal op 1 juli van dat beschouwde jaar.

Indien de voor de kwaliteitsbeoordeling te beschouwen periode meerdere jaren omvat, wordt per netbedrijf over die jaren het rekenkundig gemiddelde berekend van het aantal klachten en van het aantal actieve toegangspunten. Hiermee wordt dan verder gerekend alsof het één jaar betrof, met het gemiddeld aantal klachten over het gemiddeld aantal actieve toegangspunten per netbedrijf.

Op basis van het totaal aantal klachten en actieve toegangspunten in de sector, die de potentiële klagers vertegenwoordigen, kan de verwachtingswaarde voor het aantal klachten per netbedrijf per activiteit als volgt berekend worden (formule 1)³⁹, volgens haar aandeel in het aantal toegangspunten:

$$verwachtingswaarde\ aantal\ klachten = (alle\ klachten) \frac{(toegangspunten)}{(alle\ toegangspunten)}$$

formule 1

³⁹ Benadering door veronderstelling van een hypergeometrische verdeling, met alle klachten gelijk verspreid over alle toegangspunten.

Dit betekent dus dat de werkelijke klachten gebruikt zullen worden als referentiebasis ter berekening van het aantal te verwachten klachten. Er wordt dan geëvalueerd hoe het bedrijf heeft gepresteerd t.o.v. de verwachting. Het verschil wordt berekend tussen deze verwachtingswaarde en het werkelijke aantal klachten. Dit absoluut verschil wordt in het juiste perspectief geplaatst door het te verhouden t.o.v. de variantie voor de grootte van het netbedrijf (formule 2).

$$\text{var} = (\text{toegangspntn}) \frac{(\text{alle klachten})}{(\text{alle toegangspntn})} \left(1 - \frac{(\text{alle klachten})}{(\text{alle toegangspntn})} \right) \frac{(\text{alle toegangspntn} - \text{toegangspntn})}{(\text{alle toegangspntn} - 1)}$$

formule 2

De VREG zal voor de kwaliteitspuntentoekenning ook voor deze kwaliteitsindicator gebruik maken van een inverse exponentiële functie. Intuïtief is dit volgens de VREG aanvaardbaar, nl. naarmate voor een netbedrijf het werkelijk aantal klachten relatief meer afwijkt van het voor haar verwachte aantal, presteert de onderneming relatief beter of slechter. Bovendien kan worden verondersteld dat de laatste bijgekomen klachten steeds minder invloed hebben op de kwaliteitsbeoordeling op dit onderdeel. Tenslotte moet voldaan worden aan de randvoorwaarde dat het globale aantal onder de distributienetbeheerders verdeelde punten gelijk is aan het totaal te verdelen aantal per activiteit volgens Tabel 4. Het aantal punten per distributienetbeheerder staat in verhouding tot de score van zijn netbedrijf en wordt via een doelzoekfunctie bepaald, waarbij de totale som van het aantal punten toegekend aan de distributienetbeheerders, gelijk is aan het totaal te verdelen aantal punten op dit kwaliteitsonderdeel.

Bij wijze van voorbeeld is er een volledig fictief rekenvoorbeeld uitgewerkt in Tabel 10, met drie netbedrijven ("netbedr") samengesteld uit respectievelijk 8, 4 en 3 distributienetbeheerders ("dnb").

Tabel 10 Rekenvoorbeeld punten per distributienetbeheerder i.f.v. het aantal klachten

Netbedrijf	Gem. aantal actieve toegangspunten	Gem. aantal klachten (a)	Verwachting aantal klachten (b) (formule 1)	Variantie (c) (formule 2)	Verskil (a)-(b) =(d)	(d)/(c) = x	Score: e ^{-x}	Punten /dnb/netbedr (pro rata)	#dnb	Ptn /netbedr
1	1.600.000	440	449,15	90,16	-9,15	-0,1015	1,11	4,34	8	34,71
2	400.000	120	112,29	89,83	7,71	0,0859	0,92	3,60	4	14,39
3	2.000	2	0,56	0,56	1,44	2,5656	0,08	0,30	3	0,90
										50,00

6.2.6 D1: forfaitaire vergoedingen wegens laattijdige aansluiting

De VREG zal voor elk jaar in de te beschouwen periode per activiteit en per distributienetbeheerder de verhouding berekenen van :

- het geheel van de door die distributienetbeheerder in dat jaar betaalde forfaitaire vergoedingen wegens laattijdige aansluiting, overeenkomstig het Energiedecreet (Art. 4.1.11/3)
- t.o.v. het totaal van de in datzelfde jaar gerealiseerde aanvragen tot aansluiting (dus exclusief de heraanluitingen, zie hiervoor par. 6.2.7)⁴⁰.
 - o Overeenkomstig de bepalingen in het Energiedecreet betreft dit laatste aantal
 - voor de gereguleerde activiteit elektriciteit:

⁴⁰ Niet alle laattijdige aansluitingen van de in een bepaald jaar betaalde vergoedingen voor laattijdige aansluiting zullen opgenomen zijn in de lijst van de in datzelfde jaar gerealiseerde aansluitingen (bv. laattijdigheid in december, betaling in januari). De VREG ziet op lange termijn geen bepaald nadeel of voordeel in deze aanpak.

-
- de eenvoudige aansluitingen (volgens de bepalingen in het TRDE),
 - de tijdelijke aansluitingen en
 - de aansluitingen met detailstudie (of voorafgaande studie volgens TRDE).
 - Voor de gereguleerde activiteit aardgas:
 - de eenvoudige aansluitingen (volgens de bepalingen in het TRDG) en
 - de aansluitingen met detailstudie (of voorafgaande studie volgens TRDG).

De VREG zal de rekenkundig gemiddelde waarde nemen van de afzonderlijke jaarlijkse verhoudingen, evenwel met een correctie van de jaarlijkse verhoudingen m.b.t. de indexering van de vergoedingen, zoals voorzien is in het Energiedecreet (Art. 4.1.11/2.). De bedragen van de forfaitaire vergoedingen, vermeld in het Energiedecreet onder artikel 4.1.11/3 en 4.1.11/4, worden vanaf 1 januari 2015 jaarlijks van rechtswege geïndexeerd door vermenigvuldiging met het gezondheidsindexcijfer voor de maand juni van het jaar n-1 en deling door het gezondheidsindexcijfer voor de maand juni 2013. Deze indexatie wordt ongedaan gemaakt, opdat een forfaitaire vergoeding voor eenzelfde laattijdigheid in het eerste jaar van de beschouwde periode even zwaar weegt als in het laatste jaar.

Tabel 11 Fictief rekenvoorbeeld forfaitaire vergoeding laattijdige aansluiting voor een bepaalde activiteit

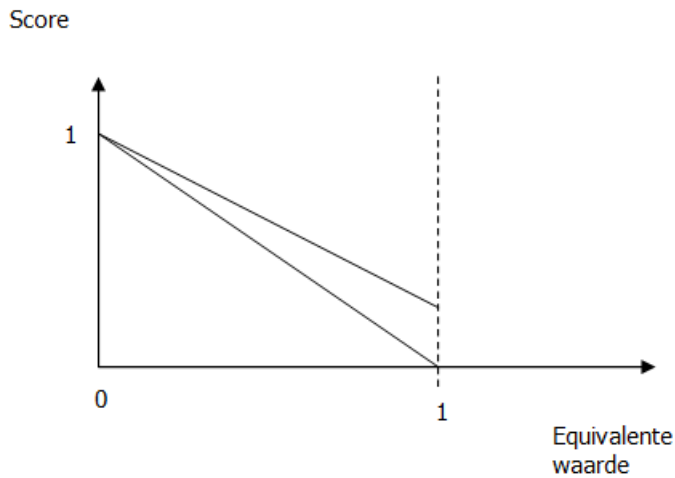
Distributienetbeheerder X	Aantal EUR forfaitaire vergoedingen laattijdige aansluiting betaald in dat jaar (op zelfde indexniveau)	Aantal aansluitingen gerealiseerd door de distributienetbeheerder in dat jaar	Verhouding
Jaar 1	2.400 EUR	3.000	0,80 EUR/realisatie
Jaar 2	1.000 EUR	5.000	0,20 EUR/realisatie
Gemiddelde over de te beschouwen periode van 2 jaar:			0,50 EUR/realisatie

De VREG zal aldus per distributienetbeheerder een bepaalde waarde EUR/realisatie berekenen voor de te beschouwen periode. Een distributienetbeheerder met nul EUR/realisatie heeft geen enkele forfaitaire vergoeding uitbetaald en behaalt de hoogste score. De VREG wenst de volgens Tabel 4 te verdelen kwaliteitspunten voor dit onderdeel te verdelen volgens een lineaire schaal, aangezien het reeds gaat over geldelijke bedragen uit het Energiedecreet die al een zekere waardering van het gebrek aan kwaliteit (het ongemak door de laattijdigheden) bevatten. De VREG zal daartoe in een eerste fase de gemiddelde verhoudingen van de distributienetbeheerders lineair omrekenen naar equivalente waarden tussen (of gelijk aan) 0,00000 (voor 0 EUR/realisatie) en 1,00000 (voor het hoogste aantal EUR forfaitaire vergoeding/realisatie). In Tabel 12 wordt een voorbeeld gegeven van deze omzetting naar equivalente waarde.

Tabel 12 Voorbeeldwaarden omzetting naar equivalente waarde

Distributienetbeheerder	EUR/realisatie	Equivalente waarde = (EUR/realisatie)/(Maximum)
dnb1	0,10	0,16667
dnb2	0,20	0,33333
dnb3	0,30	0,50000
dnb4	0,20	0,33333
dnb5	0,40	0,66667
dnb6	0,50	0,83333
dnb7	0,40	0,66667
dnb8	0,25	0,41667
dnb9	0,60	1,00000
Maximum:	0,60	

Vervolgens dient de VREG de helling te bepalen van de rechte die de equivalente waarde omzet tot score op dit onderdeel, op basis waarvan de punten voor kwaliteit pro rata kunnen worden toegekend. In Figuur 6 worden twee rechten getoond. De onderste rechte geeft de score nul voor de equivalente waarde gelijk aan één, m.a.w. de distributienetbeheerder met het hoogste aantal EUR per gerealiseerde aanvraag krijgt geen punten op dit onderdeel. De rechte daarboven geeft wel een score aan deze distributienetbeheerder.



Figuur 6 Grafische voorstelling lineaire quotering van behaald resultaat

Het kan overdreven zijn om de distributienetbeheerder met het slechtste resultaat onmiddellijk de laagste score nul toe te kennen, indien bijvoorbeeld de anderen het maar net iets beter hebben gedaan maar wel de beschikbare kwaliteitspunten krijgen toegewezen. Omdat de forfaitaire vergoedingen op zich reeds een prikkel geven, zij het een te zwakke, zal aan de distributienetbeheerder met het hoogste aantal EUR per gerealiseerde aanvragen een meer gematigde score van 0,4 gegeven worden. De vergelijking van de rechte in Figuur 6 is dan volgens formule 3.

$$score = 1 - (equivalentente\ waarde \times 0,6)$$

formule 3

De netbeheerders in de Tabel 12 krijgen dan een score en punten op dit kwaliteitsonderdeel zoals verder als voorbeeld uitgewerkt in Tabel 13.

Tabel 13 Voorbeeldwaarden omzetting equivalentente waarde naar punten

Distributienetbeheerder	EUR/realisatie	Equivalentente waarde = (EUR/realisatie)/Maximum	Score (formule 5)	Punten pro rata
dnb1	0,10	0,16667	0,90000	7,66
dnb2	0,20	0,33333	0,80000	6,81
dnb3	0,30	0,50000	0,70000	5,96
dnb4	0,20	0,33333	0,80000	6,81
dnb5	0,40	0,66667	0,60000	5,11
dnb6	0,50	0,83333	0,50000	4,26
dnb7	0,40	0,66667	0,60000	5,11
dnb8	0,25	0,41667	0,75000	6,38
dnb9	0,60	1,00000	0,40000	3,40
Maximum:	0,60			60,01

6.2.7 D2: forfaitaire vergoedingen wegens laattijdige heraansluiting

De toekenning van de punten is identiek aan de voorgaande werkwijze m.b.t. de forfaitaire vergoedingen wegens laattijdige aansluiting (par. 6.2.6). De verhouding EUR/realisatie zal worden berekend als het totaal uitbetaalde

bedrag voor de laattijdige heraansluitingen t.o.v. het aantal door de distributienetbeheerder gerealiseerde heraansluitingen in dat jaar. Indien voor de kwaliteitsbeoordeling meer dan één jaar in het verleden wordt beschouwd, neemt de VREG als eindwaarde per distributienetbeheerder het gemiddelde van de jaarlijkse verhoudingen (na correctie voor indexering). Vervolgens wenst de VREG de verhoudingen lineair om te rekenen naar een totaal van 10 punten voor dit onderdeel volgens dezelfde werkwijze als voor de laattijdige aansluitingen. Het betreft immers een gelijksoortige kwaliteitsindicator.

6.2.8 E1: Klantentevredenheid

Zoals hoger vermeld, is de minimale vereiste panelscore 3 op 10. De punten worden pro rata toegewezen vanaf deze basis van 3 op 10, zoals verduidelijkt in Tabel 14.

Tabel 14 Voorbeeld toekenning punten klantentevredenheid

Netbedrijf (werkmaatschappij of distributienetbeheerder zonder werkmaatschappij)	Distributienetbeheerder	Gemiddelde panelscore (a)	Verskil t.o.v. minimale score 3 (b)=(a)-3	Aantal punten pro rata (b)*punten/Σ(b)
Netbedr1	Dnb1	8,32	5,32	26,84
	Dnb2	8,32	5,32	26,84
	Dnb3	8,32	5,32	26,84
	Dnb4	8,32	5,32	26,84
	Dnb5	8,32	5,32	26,84
Netbedr2	Dnb6	7,63	4,63	23,36
	Dnb7	7,63	4,63	23,36
	Dnb8	7,63	4,63	23,36
	Dnb9	7,63	4,63	23,36
	Dnb10	7,63	4,63	23,36
Netbedr3	Dnb11	7,86	4,86	24,52
	Dnb12	7,86	4,86	24,52
				300,04 ⁴¹

6.2.9 E2: Betrekken van belanghebbenden

De wijze waarop de punten voor de geleverde inspanningen voor het betrekken van belanghebbenden per distributienetbeheerder zullen worden toegekend, is identiek als voor de bepaling van de punten voor klantentevredenheid (par. 6.2.8). De VREG ziet geen reden om voor dit aspect een andere vorm van toewijzing te hanteren.

⁴¹ Punten per distributienetbeheerder worden afgerond tot op 2 cijfers na de komma, waardoor totaal soms niet 100% overeen stemt met het totaal aantal toegewezen en beschikbare punten.

7 Vertaling van de kwaliteitsprestaties naar q-factor

7.1 Inleiding

In dit gedeelte wordt beschreven hoe uit het totaal aantal punten van een distributienetbeheerder, behaald volgens zijn prestaties op de verschillende kwaliteitsindicatoren (par. 6.2), de impact volgt op de hoogte van zijn toegelaten inkomen voor endogene kosten in de volgende reguleringsperiode.

De hier voorgestelde werkwijze ter bepaling van de grootte van de financiële waardering van de kwaliteitsprikkel zal telkens worden toegepast per activiteit (distributie elektriciteit of aardgas). De financiële waardering op basis van het totaal aantal punten, zoals hieronder beschreven, werd geïmplementeerd in het berekeningsmodel in bijlage 10C.

De VREG wenst er voor te zorgen dat bij de financiële vertaling van het aantal punten wordt rekening gehouden met volgende drie elementen:

1. Het totaal aantal behaalde kwaliteitspunten van de distributienetbeheerder, som van zijn punten op alle beoordeelde kwaliteitsonderdelen, voor de betreffende gereguleerde activiteit (toegewezen volgens par. 6.2).
 - De beoordeling van de distributienetbeheerder op gebied van geleverde kwaliteit van zijn dienstverlening ligt uiteraard aan de basis van de berekeningen. De bedoeling is immers de distributienetbeheerders een prikkel te geven waarbij hun kwaliteitsscores mee hun toegelaten inkomens bepalen.
2. De grootte van de distributienetbeheerder, nl. zijn aantal actieve toegangspunten voor die activiteit. De VREG zal hier de waarde nemen op 1 januari van het jaar waarin de kwaliteitsbeoordeling en toekenning van de punten plaats vindt, dus het jaar voorafgaand aan het jaar waarin de volgende, nieuwe reguleringsperiode zal starten.
 - De kwaliteitsprikkel moet ten goede komen van de distributienetgebruikers, vertegenwoordigd door het aantal toegangspunten. Zij worden bediend door de distributienetbeheerder. De kwaliteitsprikkel zorgt dus enigszins voor een weerspiegeling van de kwaliteit van de ervaren dienstverlening in het nettarief. De logica moet gerespecteerd worden dat er een positievere impact is naargelang de kwaliteitsprestatie van de distributienetbeheerder beter was. Het aantal actieve toegangspunten is daarom een relevante parameter. Ieder actief toegangspunt vertegenwoordigt (bij benadering) een distributienetgebruiker, die de kwaliteit van de dienstverlening van de distributienetbeheerder ervaart en hiervoor een nettarief betaalt.
3. Het oorspronkelijk, voor het eerste jaar van de eerstvolgende reguleringsperiode, toegelaten inkomen voor endogene kosten van de distributienetbeheerder voor die activiteit (waarbij dus nog geen rekening is gehouden met de q-factor).
 - Het financieel gewicht van een netbeheerder is eveneens een relevante parameter. De VREG wenst een evenwichtige kwaliteitsprikkel, die niet te klein is opdat de distributienetbeheerders er minstens mee rekening houden maar die ook niet te groot is opdat de aandacht voor kwaliteit niet zou overdreven worden. De VREG wenst er dus voor te zorgen dat het inkomen niet dermate zwaar wordt aangetast wanneer de kwaliteit van de dienstverlening minder goed is en omgekeerd, dat een netbeheerder niet overmatig financieel wordt bevoordeeld indien hij bij de betere is. Dit vereist het vinden van een evenwicht tussen een voldoende grote financiële prikkel ter stimulering van de kwaliteit van de dienstverlening en zonder de netbeheerders met het

minst aantal punten financieel te zwaar te belasten en deze met het meest aantal punten te sterk te belonen. Een bijkomende manier om dit te beheersen is door de invloed van de kwaliteitsprestatie op het toegelaten inkomen te begrenzen. Er wordt daarom een begrenzing (cap en floor) ingesteld waartussen het toegelaten inkomen procentueel mag wijzigen onder invloed van de geleverde kwaliteitsprestaties.

7.2 Berekeningsmechanisme

Het hieronder voorgesteld berekeningsmechanisme is dus toe te passen per activiteit, d.w.z. voor de groep van elektriciteitsdistributienetbeheerders en voor de groep van aardgasdistributienetbeheerders afzonderlijk.

1. Stap 1: totaal aantal kwaliteitspunten per distributienetbeheerder

De VREG zal de punten van elke distributienetbeheerder op de kwaliteitsindicatoren (toegewezen punten uit Tabel 4 volgens het puntenverdelingsmechanisme in par. 6.2) optellen tot zijn totaal aantal punten voor kwaliteitsprestaties.

2. Stap 2: hoogte van het kwaliteitsbedrag Q vaststellen

De VREG zal zoals eerder vermeld het zero-sum principe toepassen, waarbij na verwerking van de kwaliteitsfactor de totale som van de toegelaten inkomens gelijk blijft. De berekening gebeurt daarom in twee stappen: eerst wordt van de oorspronkelijk toegelaten inkomens in het eerste jaar van de volgende reguleringsperiode een **kwaliteitsbedrag Q** afgehouden, dan wordt het teruggegeven.

De VREG stelt het totaal te verdelen kwaliteitsbedrag Q gelijk aan een bepaald percentage (Q%) van de som van alle oorspronkelijk toegelaten inkomens voor endogene kosten van de distributienetbeheerders voor die activiteit voor het eerste jaar van de volgende reguleringsperiode. Dit percentage, dat een maat is voor de sterkte van de kwaliteitsprikkel, moet elk jaar gelijk zijn voor de kwaliteitsindicatoren waarvoor wordt gepresteerd. Op die manier is de prikkel elk jaar even sterk per onderdeel. Het te gebruiken percentage moet dan ook in verhouding staan tot de kwaliteitsprestaties die effectief kunnen worden beoordeeld, omdat zeker bij aanvang van de prikkel, omwille van de minimale observatietermijnen voor sommige indicatoren, het niet zeker is dat ze allemaal tegelijk zullen kunnen beoordeeld worden. Ten slotte moet ook rekening gehouden worden met de lengte van de volgende reguleringsperiode waarin het resultaat van de kwaliteitsprestaties wordt gespreid. De vergoeding via de q-factor voor de geleverde kwaliteitsprestaties, de prikkel a.h.w., moet gelijk blijven en mag niet beïnvloed worden door de lengte van de volgende reguleringsperiode. Het toe te passen percentage **Q%** voor het kwaliteitsbedrag Q wordt bijgevolg berekend volgens de volgende twee formules, formule 4 en formule 5. Het wordt telkens afgerond tot op 4 cijfers na de komma.

$$Q\%_{elek} = 1,1250\% \times \frac{l_{be}}{l_r} = 1,1250\% \times \left(\frac{\sum_{\text{beoordeeld jaar } n} P_{elek_n}}{P_{\text{max_elek}}} \right)$$

formule 4

Met hierin:

$Q\%_{elek}$ Het percentage toe te passen op de som van alle oorspronkelijk toegelaten inkomens voor endogene kosten van de elektriciteitsdistributienetbeheerders in het eerste jaar

van de volgende reguleringsperiode, ter bepaling van de hoogte van het binnen de zero-sum te verdelen kwaliteitsbedrag Q voor de geleverde kwaliteitsprestaties in de voorgaande jaren. (%)

l_{be}	De equivalente lengte, uitgedrukt in aantal kalenderjaren, van de periode waarover de kwaliteit van dienstverlening door de elektriciteitsdistributienetbeheerders werd beoordeeld. (-)
l_r	De lengte, uitgedrukt in aantal kalenderjaren, van de volgende reguleringsperiode. (-)
P_{elek_n}	Het totaal aantal onder de distributienetbeheerders te verdelen punten volgens Tabel 4 van de kwaliteitsindicatoren elektriciteit werkelijk beoordeeld voor het afgelopen jaar n uit de beoordeelde historische periode. ⁴² (-)
P_{max_elek}	Het theoretisch maximaal aantal punten volgens Tabel 4 die kunnen worden toegewezen aan de elektriciteitsdistributienetbeheerders voor een volledig beoordeeld jaar, d.i. wanneer alle kwaliteitsaspecten beoordeeld worden, gelijk aan 600. (-)

Analoog geldt voor de aardgasdistributienetbeheerders:

$$Q\%_{gas} = 1,1250\% \times \frac{l_{bg}}{l_r} = 1,1250\% \times \left(\frac{\sum_{\text{beoordeeld jaarn}} P_{gas_n}}{P_{max_elek}} \right) = 0,3750\% \times \left(\frac{\sum_{\text{beoordeeld jaarn}} P_{gas_n}}{P_{max_gas}} \right)$$

formule 5

Met hierin bijkomend t.o.v. voorgaande formule:

$Q\%_{gas}$	Het percentage toe te passen op de som van alle oorspronkelijk toegelaten inkomens voor endogene kosten van de aardgasdistributienetbeheerders in het eerste jaar van de volgende reguleringsperiode ter bepaling van de hoogte van het binnen de zero-sum te verdelen kwaliteitsbedrag Q voor de geleverde kwaliteitsprestaties in de voorgaande jaren. (%)
l_{bg}	De equivalente lengte, uitgedrukt in aantal kalenderjaren, van de periode waarover de kwaliteit van dienstverlening door de aardgasdistributienetbeheerders werd beoordeeld. (-)
l_r	De lengte, uitgedrukt in aantal kalenderjaren, van de volgende reguleringsperiode. (-)
P_{gas_n}	Het totaal aantal onder de distributienetbeheerders te verdelen punten volgens Tabel 4 van de kwaliteitsindicatoren aardgas werkelijk beoordeeld voor het afgelopen jaar n uit de beoordeelde historische periode. (-)

⁴² Zoals reeds gesteld, heeft de indiening van onbetrouwbare kwaliteitsgegevens op dit punt en verder geen invloed op het berekeningsmechanisme.

$P_{max_jaar_gas}$ Het theoretisch maximaal aantal punten volgens Tabel 4 die kunnen worden toegewezen aan de aardgasdistributienetbeheerders voor een volledig beoordeeld jaar, d.i. wanneer alle kwaliteitsaspecten beoordeeld worden, gelijk aan 200. (-)

3. Stap 3: bijdrage door de distributienetbeheerder aan het kwaliteitsbedrag Q

Vervolgens wordt bepaald hoe groot de financiële bijdrage van elke distributienetbeheerder is tot het binnen de zero-sum te herverdelen kwaliteitsbedrag. Van elk actief toegangspunt⁴³ wordt een gelijke bijdrage verondersteld tot het te verdelen bedrag. Het toegangspunt symboliseert immers de distributienetgebruiker die de kwaliteit van de dienstverlening door de distributienetbeheerder ervaart. Elke distributienetgebruiker draagt a.h.w. initieel gelijk bij tot dit kwaliteitsbedrag. Het bedrag is a.h.w. de inzet, het bedrag dat op het spel staat voor kwaliteit van dienstverlening. De bijdrage per toegangspunt is gelijk aan het kwaliteitsbedrag Q gedeeld door het totaal aantal actieve toegangspunten bij de distributienetbeheerders op 1 januari van het jaar waarin de VREG de kwaliteitsbeoordeling uitvoert⁴⁴. Deze verhouding toegepast op de toegangspunten van een distributienetbeheerder resulteert in zijn individueel aandeel tot het kwaliteitsbedrag. Het totaalbedrag per distributienetbeheerder volgens formule 6 en formule 7 wordt telkens afgerond tot op de eurocent.

$$Q_{elekDNBi_uit} = \left(Q\%_{elek} \times \sum_{elekDNBi} TI_{n-ex,elekDNBi} \right) \times \frac{tp_{elekDNBi}}{\sum_{elekDNBi} tp_{elekDNBi}}$$

formule 6

Met hierin:

$Q_{elekDNBi_uit}$ De bijdrage van elektriciteitsdistributienetbeheerder i aan het binnen de zero-sum te herverdelen kwaliteitsbedrag Q onder de elektriciteitsdistributienetbeheerders. (EUR)

$Q\%_{elek}$ Het percentage toe te passen op de som van alle oorspronkelijk toegelaten inkomens voor endogene kosten van de elektriciteitsdistributienetbeheerders in het eerste jaar van de volgende reguleringsperiode ter bepaling van de hoogte van het te verdelen kwaliteitsbedrag Q voor de geleverde kwaliteitsprestaties in de voorgaande jaren, volgens bovenstaande formule 4.(%)

$\sum_{elekDNBi} TI_{n-ex,elekDNBi}$ De som over alle elektriciteitsdistributienetbeheerders van hun oorspronkelijke toegelaten inkomens voor endogene kosten in het eerste jaar van de volgende reguleringsperiode, nog zonder de invloed van de kwaliteitsprikkel.(EUR)

$tp_{elekDNBi}$ Het aantal actieve toegangspunten van elektriciteitsdistributienetbeheerder i op 1 januari van het jaar voorafgaand aan de volgende reguleringsperiode waarvoor de q-factor wordt vastgesteld.(-)

$\sum_{elekDNBi} tp_{elekDNBi}$ De som van het aantal actieve toegangspunten van alle elektriciteitsdistributienetbeheerders op 1 januari van het jaar voorafgaand aan de volgende reguleringsperiode waarvoor de q-factor wordt vastgesteld.(-)

Analoog voor de aardgasdistributienetbeheerders:

⁴³ De definitie van een "actief toegangspunt" is opgenomen in het bijhorend rapporteringsmodel (o.a. geen openbare verlichting).

⁴⁴ Met afronding van totaalbedragen in euro per distributienetbeheerder tot 2 cijfers na de komma.

$$Q_{gasDNBi_uit} = \left(Q\%_{gas} \times \sum_{gasDNBi} TI_{n-ex,gasDNBi} \right) \times \frac{tp_{gasDNBi}}{\sum_{gasDNBi} tp_{gasDNBi}}$$

formule 7

Met hierin:

$Q_{gasDNBi_uit}$ De bijdrage van aardgasdistributienetbeheerder i aan het binnen de zero-sum te herverdelen kwaliteitsbedrag Q onder de aardgasdistributienetbeheerders.(EUR)

$Q\%_{gas}$ Het percentage toe te passen op de som van alle oorspronkelijk toegelaten inkomens voor endogene kosten van de aardgasdistributienetbeheerders in het eerste jaar van de volgende reguleringsperiode ter bepaling van de hoogte van het te verdelen kwaliteitsbedrag Q voor de geleverde kwaliteitsprestaties in de voorgaande jaren, volgens bovenstaande formule 5.(%)

$\sum_{gasDNBi} TI_{n-ex,gasDNBi}$ De som over alle aardgasdistributienetbeheerders van hun oorspronkelijke toegelaten inkomens voor endogene kosten in het eerste jaar van de volgende reguleringsperiode, nog zonder de invloed van de kwaliteitsprikkel.(EUR)

$tp_{gasDNBi}$ Het aantal actieve toegangspunten van aardgasdistributienetbeheerder i op 1 januari van het jaar voorafgaand aan de volgende reguleringsperiode waarvoor de q-factor wordt vastgesteld.(-)

$\sum_{gasDNBi} tp_{gasDNBi}$ De som van het aantal actieve toegangspunten van alle aardgasdistributienetbeheerders op 1 januari van het jaar voorafgaand aan de volgende reguleringsperiode waarvoor de q-factor wordt vastgesteld.(-)

4. Stap 4: verdeling van het kwaliteitsbedrag Q over de distributienetbeheerders

Vervolgens kan voor elke distributienetbeheerder het deel, dat hij op basis van zijn geleverde kwaliteitsprestaties recupereert uit het kwaliteitsbedrag Q , worden bepaald.

Analoog aan de werkwijze in stap 3, wordt ook hier opnieuw gewerkt met een bedrag per toegangspunt maar wordt dit keer een bedrag gerecupereerd i.p.v. afgestaan.

De recuperatie in EUR/toegangspunt per distributienetbeheerder uit het kwaliteitsbedrag Q is pro rata het aantal behaalde punten voor de geleverde kwaliteitsprestaties. Hoe meer punten een distributienetbeheerder behaalt, hoe groter dus het bedrag per toegangspunt dat hij recupereert. Dit betekent ook dat, in het uitzonderlijke geval dat alle distributienetbeheerders dezelfde punten zouden hebben behaald, ze het in stap 3 afgestane bedrag ook evenredig recupereren en het oorspronkelijk toegelaten inkomen dan niet wijzigt t.g.v. de kwaliteitsprikkel.

Het kwaliteitsbedrag Q wordt dus volgens de kwaliteitscore en het aantal toegangspunten teruggeschonken aan de distributienetbeheerders. Het deel van het kwaliteitsbedrag dat in de zero-sum wordt teruggeschonken aan een elektriciteitsdistributienetbeheerder is, afgerond tot op de eurocent:

$$Q_{elekDNBi_in} = \left(Q\%_{elek} \times \sum_{elekDNBi} TI_{n-ex,elekDNBi} \right) \times \frac{tp_{elekDNBi} \times P_{elekDNBi}}{\sum_{elekDNBi} (tp_{elekDNBi} \times P_{elekDNBi})}$$

formule 8

Met hierin:

- $Q_{elekDNBi_in}$ De recuperatie van elektriciteitsdistributienetbeheerder i uit het binnen de zero-sum te herverdelen kwaliteitsbedrag Q onder de elektriciteitsdistributienetbeheerders. (EUR)
- $Q\%_{elek}$ Het percentage toe te passen op de som van alle oorspronkelijk toegelaten inkomens voor endogene kosten van de elektriciteitsdistributienetbeheerders in het eerste jaar van de volgende reguleringsperiode ter bepaling van de hoogte van het te verdelen kwaliteitsbedrag Q voor de geleverde kwaliteitsprestaties, volgens bovenstaande formule 5.(%)
- $\sum_{elekDNBi} TI_{n-ex,elekDNBi}$ De som over alle elektriciteitsdistributienetbeheerders van hun oorspronkelijke toegelaten inkomens voor endogene kosten in het eerste jaar van de volgende reguleringsperiode, nog zonder de invloed van de kwaliteitsprikkel.(EUR)
- $tp_{elekDNBi}$ Het aantal actieve toegangspunten van elektriciteitsdistributienetbeheerder i op 1 januari van het jaar voorafgaand aan de volgende reguleringsperiode waarvoor de q-factor wordt vastgesteld.(-)
- $P_{elekDNBi}$ Het totaal aantal punten die de elektriciteitsdistributienetbeheerder i heeft behaald voor de geleverde kwaliteit van dienstverlening volgens het puntenverdelingsmechanisme in par. 6.

Analoog is het deel van het kwaliteitsbedrag Q dat in de zero-sum wordt teruggeschonken aan een aardgasdistributienetbeheerder, afgerond tot op de eurocent:

$$Q_{gasDNBi_in} = \left(Q\%_{gas} \times \sum_{gasDNBi} TI_{n-ex} \right) \times \frac{tp_{gasDNBi} \times P_{gasDNBi}}{\sum_{gasDNBi} (tp_{gasDNBi} \times P_{gasDNBi})}$$

formule 9

Met hierin:

- $Q_{gasDNBi_in}$ De recuperatie van aardgasdistributienetbeheerder i uit het binnen de zero-sum te herverdelen kwaliteitsbedrag Q onder de aardgasdistributienetbeheerders. (EUR)
- $Q\%_{gas}$ Het percentage toe te passen op de som van alle oorspronkelijk toegelaten inkomens voor endogene kosten van de aardgasdistributienetbeheerders in het eerste jaar van de volgende reguleringsperiode ter bepaling van de hoogte van het te verdelen kwaliteitsbedrag Q voor de geleverde kwaliteitsprestaties, volgens bovenstaande formule 4.(%)
- $\sum_{gasDNBi} TI_{n-ex,gasDNBi}$ De som over alle aardgasdistributienetbeheerders van hun oorspronkelijke toegelaten inkomens voor endogene kosten in het eerste jaar van de volgende reguleringsperiode, nog zonder de invloed van de kwaliteitsprikkel.(EUR)
- $tp_{gasDNBi}$ Het aantal actieve toegangspunten van aardgasdistributienetbeheerder i op 1 januari van het jaar voorafgaand aan de volgende reguleringsperiode waarvoor de q-factor wordt vastgesteld.(-)

$P_{gasDNBi}$

Het totaal aantal punten die de aardgasdistributienetbeheerder i heeft behaald voor zijn geleverde kwaliteit van dienstverlening na toepassing van het puntenverdelingsmechanisme in par. 6.

De VREG hanteert dit herverdelingsmechanisme om o.a. de volgende redenen:

- Het is een transparant en objectief mechanisme.
- Er is een duidelijk en logisch onderscheid tussen de distributienetbeheerders naargelang hun kwaliteitsprestaties. De richting van de financiële prikkel is correct.
- De prikkel voor kwaliteit aan de distributienetbeheerder is continu en steeds even sterk. Er is een competitie-element tussen de distributienetbeheerders aanwezig. De distributienetbeheerder draagt als lid van de sector wel zelf bij tot het sectorgemiddelde maar ontvangt ook de stimulans om beter te doen dan dat gemiddelde.
- De financiële recuperatie op het niveau van het door de distributienetbeheerder bediende toegangspunt staat in verhouding tot de geleverde kwaliteit van dienstverlening per toegangspunt.

5. Stap 5: Beperking van het financieel risico van de kwaliteitsprikkel

Het is redelijk om de impact van de kwaliteitsprestatie op het toegelaten inkomen van de distributienetbeheerder te beperken, symmetrisch zowel naar boven als naar onder. Zonder de grenzen kunnen situaties ontstaan waarbij het oorspronkelijk toegelaten inkomen te sterk zou toe- of afnemen. Zoals hoger vermeld (par. 2), wenst de VREG o.a. te vermijden dat een kwaliteitsprikkel te sterk is en een te groot financieel risico voor de onderneming zou betekenen.

De VREG verwacht dat een distributienetbeheerder eerder uitzonderlijk geconfronteerd kan worden met de maximale impact op het toegelaten inkomen ten gevolge van de kwaliteitsprikkel. Dit is een gevolg van het hier beschreven mechanisme van de wijze van vaststelling van de q-factor. De financiële impact staat immers in verhouding staat tot de mate van onderlinge relatieve verschillen in kwaliteitsprestaties. De impact kan dan alleen maar groot zijn als de algemene kwaliteitsprestatie van de distributienetbeheerders onderling zeer sterk zouden verschillen, met kwalitatief zeer goed en zeer slecht presterende distributienetbeheerders, d.i. is ook de wijze waarop een evidente, logische en geheel redelijke kwaliteitsprikkel moet zijn.

De hier voorgestelde begrenzing (1,5% voor elektriciteit en 0,5% voor aardgas) ligt aanzienlijk lager dan de impact die regulatoren in andere Europese landen soms toelaten⁴⁵. De VREG oordeelt echter dat op deze wijze in de huidige omstandigheden een goede en voldoende sterke prikkel tot stand komt zonder een te grote financiële impact op de distributienetbeheerders. De prikkel brengt de distributienetbeheerders in een correcte vorm van competitie met elkaar. In het theoretisch geval dat allen globaal exact dezelfde kwaliteitsscore zouden behalen, is er geen financiële impact van de kwaliteitsprikkel op de toegelaten inkomsten.

De begrenzing van de financiële impact van de kwaliteitsprikkel wordt in formulevorm als volgt voorgesteld, waarbij wordt rekening gehouden met een eventueel verschil tussen de lengte van de periode waarover de kwaliteitsprestaties werden beoordeeld (het leveren van de prestaties) en de lengte van de volgende reguleringsperiode waarvoor de q-factor wordt bepaald (de beloning voor de geleverde prestaties), opdat de kwaliteitsprikkel elk jaar even sterk is, voor de activiteit elektriciteit:

⁴⁵ ACM, ACM/DE/2013/103999/536, Methodebesluit Regionale Netbeheerders Elektriciteit 2014 – 2016, par. 322, “ACM vindt het daarom redelijk dat de q-factor gemaximeerd wordt. De begrenzing, in absolute termen, is gelijk aan 5% van de totale inkomsten.”

$$\left| \frac{-Q_{elekDNBi_uit} + Q_{elekDNBi_in}}{TI_{n-ex,elekDNBi}} \right| \leq cap_{elek} = \frac{1,5}{100} \times \left(\frac{\sum_{\text{beoordeeld jaar } n} P_{elek_n}}{P_{max_elek}} \right) \left(\frac{1}{I_r} \right)$$

formule 10

Met hierin, zoals o.a. in de vorige formules reeds vermeld:

cap_{elek}	De begrenzing van q_i -factor voor de elektriciteitsdistributienetbeheerders in de volgende reguleringsperiode (afronding tot op 4 cijfers na de komma).
$... $	De absolute waarde van het getal tussen de verticale streepjes.
$TI_{n-ex,elekDNBi}$	Het oorspronkelijke toegelaten inkomen voor endogene kosten van elektriciteitsdistributienetbeheerder i in het eerste jaar van de volgende reguleringsperiode, zonder de invloed van de kwaliteitsprikkel.(EUR)
$Q_{elekDNBi_uit}$	De bijdrage van elektriciteitsdistributienetbeheerder i aan het binnen de zero-sum te herverdelen kwaliteitsbedrag Q onder de elektriciteitsdistributienetbeheerders. (EUR)
$Q_{elekDNBi_in}$	De ontvangst door elektriciteitsdistributienetbeheerder i uit het binnen de zero-sum herverdeelde kwaliteitsbedrag Q onder de elektriciteitsdistributienetbeheerders.(EUR)
P_{elek_n}	Het totaal aantal punten volgens Tabel 4 van de kwaliteitsindicatoren elektriciteit waarvoor minstens één distributienetbeheerder werd beoordeeld in het jaar n . (-) ⁴⁶
P_{max_elek}	Het totaal aantal punten volgens Tabel 4 voor geleverde kwaliteitsprestaties die maximaal kunnen worden toegewezen aan de elektriciteitsdistributienetbeheerders per beoordeeld jaar, in de veronderstelling dat alle kwaliteitsaspecten volledig beoordeeld worden, gelijk aan 600.(-)
I_r	De lengte, uitgedrukt in aantal kalenderjaren, van de volgende reguleringsperiode.(-)

Voor de activiteit aardgas geldt een analoge beperking van de impact van de kwaliteitsprikkel op het toegelaten inkomen van de aardgasdistributienetbeheerder (afronding tot op 4 cijfers na de komma):

⁴⁶ Dit aantal kan verschillen van de som van de individuele punten behaald door de distributienetbeheerders, bijvoorbeeld wanneer een distributienetbeheerder onbetrouwbare gegevens heeft aangeleverd (p. 36).

$$\left| \frac{-Q_{gasDNBi_uit} + Q_{gasDNBi_in}}{TI_{n-ex,gasDNBi}} \right| \leq cap_{gas} = \left(\frac{1,5}{100} \times \frac{P_{max_gas}}{P_{max_elek}} \times \left(\frac{\sum_{beoordeeld\ jaar\ n} P_{gas_n}}{P_{max_gas}} \right) \right) \left(\frac{1}{l_r} \right)$$

formule 11

Of

$$\left| \frac{-Q_{gasDNBi_uit} + Q_{gasDNBi_in}}{TI_{n-ex,gasDNBi}} \right| \leq cap_{gas} = \left(\frac{0,5}{100} \times \left(\frac{\sum_{beoordeeld\ jaar\ n} P_{gas_n}}{P_{max_gas}} \right) \right) \left(\frac{1}{l_r} \right)$$

formule 12

Met hierin, zoals o.a. in de vorige formules reeds vermeld:

cap_{gas}	De begrenzing van q_i -factor voor de aardgasdistributienetbeheerders in de volgende reguleringsperiode (afronding tot op 4 cijfers na de komma).
$ \dots $	De absolute waarde van het getal tussen de verticale streepjes.
$TI_{n-ex,gasDNBi}$	Het oorspronkelijke toegelaten inkomen voor endogene kosten van aardgasdistributienetbeheerder i in het eerste jaar van de volgende reguleringsperiode, zonder de invloed van de kwaliteitsprikkel.(EUR)
$Q_{gasDNBi_uit}$	De bijdrage van aardgasdistributienetbeheerder i aan het binnen de zero-sum te herverdelen kwaliteitsbedrag Q onder de aardgasdistributienetbeheerders.(EUR)
$Q_{gasDNBi_in}$	De ontvangst door aardgasdistributienetbeheerder i uit het binnen de zero-sum herverdeelde kwaliteitsbedrag Q onder de aardgasdistributienetbeheerders.(EUR)
P_{max_gas}	Het totaal aantal punten volgens Tabel 4 voor geleverde kwaliteitsprestaties die maximaal kunnen worden toegewezen aan de aardgasdistributienetbeheerders per beoordeeld jaar, in de veronderstelling dat alle kwaliteitsaspecten volledig beoordeeld worden, gelijk aan 200.(-)
P_{max_elek}	Het totaal aantal punten volgens Tabel 4 voor geleverde kwaliteitsprestaties die maximaal kunnen worden toegewezen aan de elektriciteitsdistributienetbeheerders per beoordeeld jaar, in de veronderstelling dat alle kwaliteitsaspecten volledig beoordeeld worden, gelijk aan 600.(-)

P_{gas_n}	Het totaal aantal punten volgens Tabel 4 van de kwaliteitsindicatoren aardgas waarvoor minstens één distributienetbeheerder werd beoordeeld in het jaar n . (-) ⁴⁷
I_r	De lengte, uitgedrukt in aantal kalenderjaren, van de volgende reguleringsperiode.(-)

De afbakening van de toegelaten procentuele impact van de kwaliteitsprikkel op het toegelaten inkomen voor endogene kosten werkt dus symmetrisch in beide richtingen, naar boven en naar onder.

De hier vermelde grenzen moeten samen bekeken worden met de hoogte van het te verdelen bedrag Q voor kwaliteit. Indien in de toekomst één van beide wijzigt, wordt ook het andere evenredig gewijzigd. Dit is omdat de hoogte van het binnen de zero-sum uit te wisselen kwaliteitsbedrag Q en de procentuele impact van die uitwisseling op het toegelaten inkomen van een distributienetbeheerder als een zelfde maat kunnen beschouwd worden voor het financieel risico dat de distributienetbeheerder loopt t.g.v. de kwaliteitsprikkel. Voor elektriciteit en aardgas stelt de VREG de verhouding gelijk aan 0,6, zoals weergegeven in volgende formule 13 waarbij de cap en het $Q\%$ de waarden zijn bij een volledige kwaliteitsbeoordeling van 1 vorig kalenderjaar voor vertaling naar een q -factor voor eveneens 1 volgend kalenderjaar.

$$\frac{cap_{elek}}{Q\%_{elek}} = \frac{1,5\%}{1,125\%} = \frac{4}{3} = \frac{0,5\%}{0,375\%} = \frac{cap_{gas}}{Q\%_{gas}}$$

formule 13

Wanneer blijkt dat voor een bepaalde distributienetbeheerder zijn toegelaten inkomen méér zou wijzigen dan de maximaal toegestane limieten ($cap/floor$) ten gevolge van de verdeling van het kwaliteitsbedrag Q (er is niet voldaan aan voorwaarde in formule 10 voor elektriciteit of formule 11 en formule 12 voor aardgas), zijn correcties nodig tot de grenzen worden bereikt, met respect voor het aan te houden zero-sum principe. De wijze van correctie wordt verduidelijkt in de stappen 5.1 en 5.2 hieronder. De aanpak is gelijk voor elke activiteit, elektriciteit en aardgas. De verdelingsmechanismen ondersteunen de algemene kwaliteitsprikkel, waarbij een distributienetbeheerder zo goed als mogelijk overeenkomstig zijn punten voor geleverde kwaliteit van dienstverlening wordt beloond met een bedrag aan inkomsten meer of minder per toegangspunt.

5.1. Stap 5.1: inkomen stijgt te veel door zero-sum (overflow)

Bij de distributienetbeheerders waarbij hun voorlopige nieuwe toegelaten inkomen voor endogene kosten na de verdeling van het kwaliteitsbedrag Q méér dan toegelaten gestegen is (volgens formule 10 voor elektriciteit of formule 11 en formule 12 voor aardgas), wordt het te veel aan toegelaten inkomsten (boven de cap) afgeroomd en overgedragen aan één of meer van de overige distributienetbeheerders. Deze overdracht vindt plaats in volgorde van de geleverde kwaliteitsprestaties, waarbij de overige distributienetbeheerder die het best presteerde als eerste de over te dragen inkomsten mag ontvangen. De overdracht naar zo'n ontvangende distributienetbeheerder stopt altijd zodra zijn toegelaten inkomen ook de maximumgrens (cap) heeft bereikt. Indien twee of meer overige en ontvangende distributienetbeheerders eenzelfde kwaliteitscore hebben behaald, dan wordt het over te dragen inkomen aanvankelijk tegelijk aan beiden en pro rata hun aantal actieve toegangspunten toegewezen.

5.2. Stap 5.2: inkomen daalt te veel door zero-sum (underflow)

Analoog maar tegenovergesteld wordt er gehandeld voor wat betreft de ondergrens van het oorspronkelijk toegelaten inkomen. Bij de distributienetbeheerders waarbij hun voorlopige nieuwe toegelaten inkomen voor

⁴⁷ Dit aantal kan verschillen van de som van de individuele punten behaald door de distributienetbeheerders, bijvoorbeeld wanneer een distributienetbeheerder onbetrouwbare gegevens heeft aangeleverd (p. 36).

endogene kosten na de verdeling van het kwaliteitsbedrag Q méér dan toegelaten gedaald is (volgens formule 10 voor elektriciteit of formule 11 en formule 12 voor aardgas), wordt het te veel aan afgestane toegelaten inkomsten (onder de negatieve cap) gecompenseerd door overdracht van inkomsten van één of meer van de overige distributienetbeheerders. Deze overdracht vindt plaats in volgorde van de geleverde kwaliteitsprestaties, waarbij de overige distributienetbeheerder die het slechtst presteerde als eerste inkomsten zal afstaan. De overdracht vanuit zo'n inkomsten overdragende overige distributienetbeheerder stopt altijd zodra zijn eigen toegelaten inkomen ook de minimumgrens (negatieve cap) heeft bereikt. Indien twee of meer overige en overdragende distributienetbeheerders eenzelfde kwaliteitscore hebben behaald, dan wordt het over te dragen inkomen aanvankelijk tegelijk uit beiden en pro rata hun aantal actieve toegangspunten afgestaan.

Opmerking

Bij de concrete toepassing van deze begrenzing, wanneer ze noodzakelijk zou zijn, kan in bepaalde situaties de financiële impact per toegangspunt bij de betrokken distributienetbeheerders niet meer in volgorde staan van punten die ze hebben behaald voor de geleverde kwaliteit van dienstverlening. De VREG geeft m.a.w. prioriteit aan de beperking van de mogelijke financiële impact van de kwaliteitsprestatie op het niveau van het oorspronkelijk toegelaten inkomen van de distributienetbeheerder met behoud van de sterkte van de kwaliteitsprikkel via het zero-sum principe.

6. Resultaat: de q-waarde per distributienetbeheerder per activiteit

Het resultaat van het hier beschreven mechanisme is een aangepast toegelaten inkomen voor endogene kosten voor de distributienetbeheerder voor het eerste jaar van de volgende reguleringsperiode. Het procentueel verschil met zijn oorspronkelijk toegelaten inkomen is zijn **q-factor per jaar voor die volgende reguleringsperiode**. Voor elke activiteit geldt:

$$q_{DNBi} = \frac{-Q_{DNBi_uit} + Q_{DNBi_in} + B_{cap/floor}}{TI_{n-ex,DNBi}}$$

formule 14

Met hierin:

q_{DNBi}	De q-factor van distributienetbeheerder i in de volgende reguleringsperiode. (-)
Q_{DNBi_uit}	De bijdrage van de distributienetbeheerder i aan het binnen de zero-sum te herverdelen kwaliteitsbedrag Q onder de distributienetbeheerders. (EUR)
Q_{DNBi_in}	De ontvangst door distributienetbeheerder i uit het binnen de zero-sum herverdeelde kwaliteitsbedrag Q onder de distributienetbeheerders. (EUR)
$B_{cap/floor}$	Het eventuele bedrag ontvangen (positief) of overgedragen (negatief) door de distributienetbeheerder i als resultaat van het mechanisme volgens stap 5.1 of 5.2 toegepast ter opheffing van een overschrijding (volgens formule 10 bij elektriciteit of formule 12 bij aardgas) van de begrenzing van de procentuele impact van de kwaliteitsprikkel op het toegelaten inkomen. (EUR)

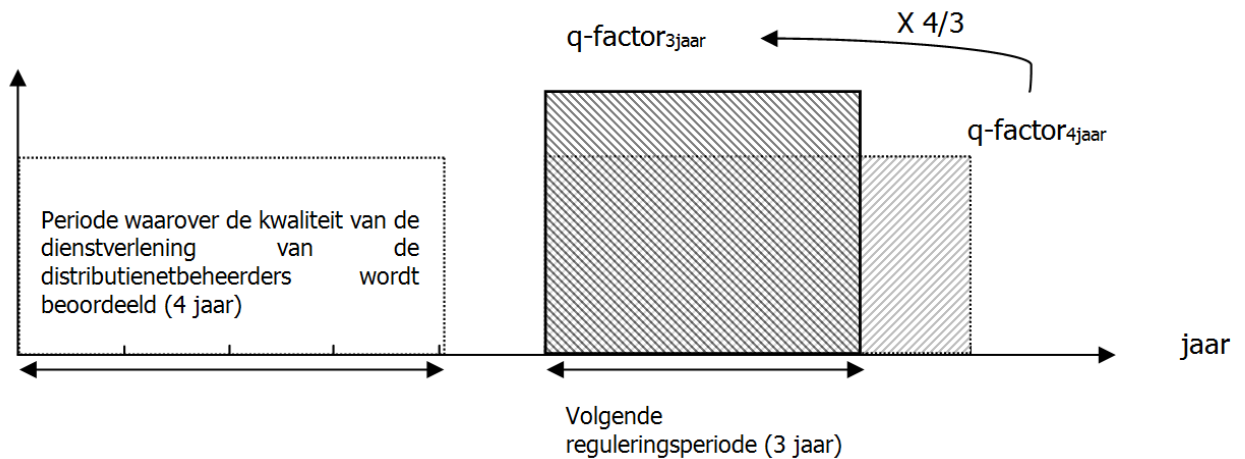
$Tl_{n-ex,DNBi}$

Het oorspronkelijke toegelaten inkomen voor endogene kosten van distributienetbeheerder i in het eerste jaar van de volgende reguleringsperiode, zonder de invloed van de kwaliteitsprikkel. (EUR)

7.3 Correctie voor andere lengte reguleringsperiode

Het is mogelijk dat in de toekomst de lengte van de periode waarin de kwaliteitsprestaties van de distributienetbeheerders ex-post worden beoordeeld, zal verschillen van de lengte van de eerstvolgende reguleringsperiode, waarin deze netbeheerders het resultaat van hun beoordeling (via de q-factor) zullen voelen in hun toegelaten inkomen. In stap 5 (par. 7.2) werd daarom de begrenzing van de impact van de kwaliteitsprikkel op het toegelaten inkomen aangepast overeenkomstig deze verhouding.

Bijvoorbeeld, indien de periode waarover de door de netbeheerders geleverde kwaliteitsprestaties worden beoordeeld, vier jaar omvat (alle kwaliteitsindicatoren volledig beoordeeld) en de volgende reguleringsperiode een lengte heeft van drie jaar, is de correctiefactor $4/3$, dit laatste zoals grafisch weergegeven in de volgende Figuur 7.



Figuur 7 Voorbeeld van correctie q-factor voor andere lengte reguleringsperiode

Dit betekent dat de uiteindelijke impact van de kwaliteitsprestatie op het toegelaten inkomen van een distributienetbeheerder groter kan zijn, nl. wanneer een kwaliteitsobservatieperiode wordt gevolgd door een kortere reguleringsperiode. In het geval de reguleringsperiode langer is, is de impact net kleiner.

De VREG erkent dat een nadeel van deze keuze kan zijn dat het toegelaten inkomen van een distributienetbeheerder kan schommelen tussen twee opeenvolgende reguleringsperiodes omdat de q-factor moet worden aangepast door het verschil in lengte. Dergelijke schommelingen in toegelaten inkomens (en uiteindelijk ook in distributienettarieven) kunnen als ongewenst gevoeld worden maar kunnen vermeden worden indien de lengtes van de reguleringsperiodes en observatieperiodes zo goed mogelijk gelijk blijven. Dit is echter reeds een intentie van de VREG, in zijn wens voor een stabiele, transparante en voorspelbare regulering. De VREG meent bovendien dat de impact van de q-factor niet mag overdreven worden in vergelijking met andere elementen die een invloed uitoefenen op de hoogte van de distributienettarieven en dat de tijdelijke schommelingen in de tijd tegengesteld zullen zijn waardoor ze zich opheffen.

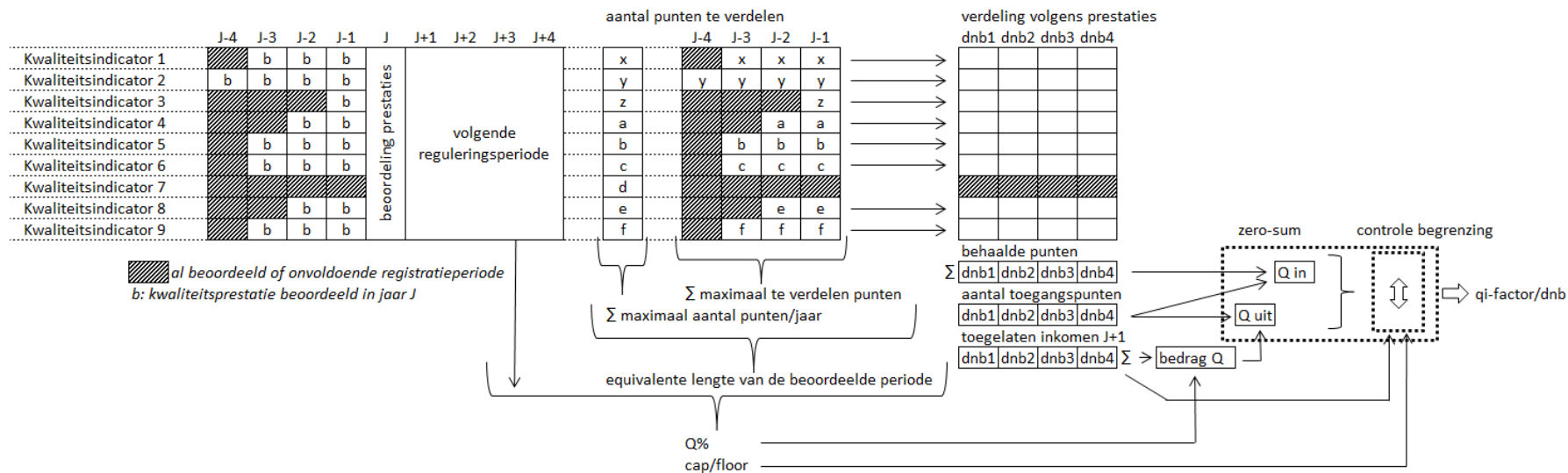
Een alternatief is om de financiële impact van de kwaliteitsprikkel voor hetzelfde aantal jaren toe te passen in de toekomst als de jaren van de voorbije beoordelingsperiode. De regulering wordt dan echter veel minder stabiel, aangezien er binnen een bestaande reguleringsperiode onderzoek moet verricht worden om toegelaten inkomens opnieuw vast te stellen op basis van een tussentijdse kwaliteitsbeoordeling. De VREG kan dit alternatief niet

weehouden, omdat hij wenst dat de (wijze van vaststelling van) de q-factor en x-factor transparant en stabiel zijn binnen een lopende reguleringsperiode.

7.4 Schematische weergave proces tot q_i -factor

Teneinde de transparantie omtrent de berekeningswijze van de q-factor bijkomend te versterken, wordt in volgende Figuur 8 een schematische weergave getoond van het beoordelings- en berekeningsproces.

Distributienetbeheer activiteit X



Figuur 8 Schematische weergave van het berekeningsproces van de q-factoren d.m.v. een fictief, willekeurig voorbeeld

8 Gebruik van de q-factor in de tariefmethodologie

Er zijn twee alternatieven mogelijk wat betreft de opname van de q-factor in de berekening van het toegelaten inkomen.

Optie 1 omvat het weglaten van de q-factor uit de reguleringsformule. Het toegelaten inkomen is dan te begrijpen als het reeds aan de basis, voor het eerste jaar van de reguleringsperiode, voor kwaliteit gecorrigeerde toegelaten inkomen, wat dan vervolgens jaarlijks kan worden geïndexeerd met een factor $1+CPI-x$.

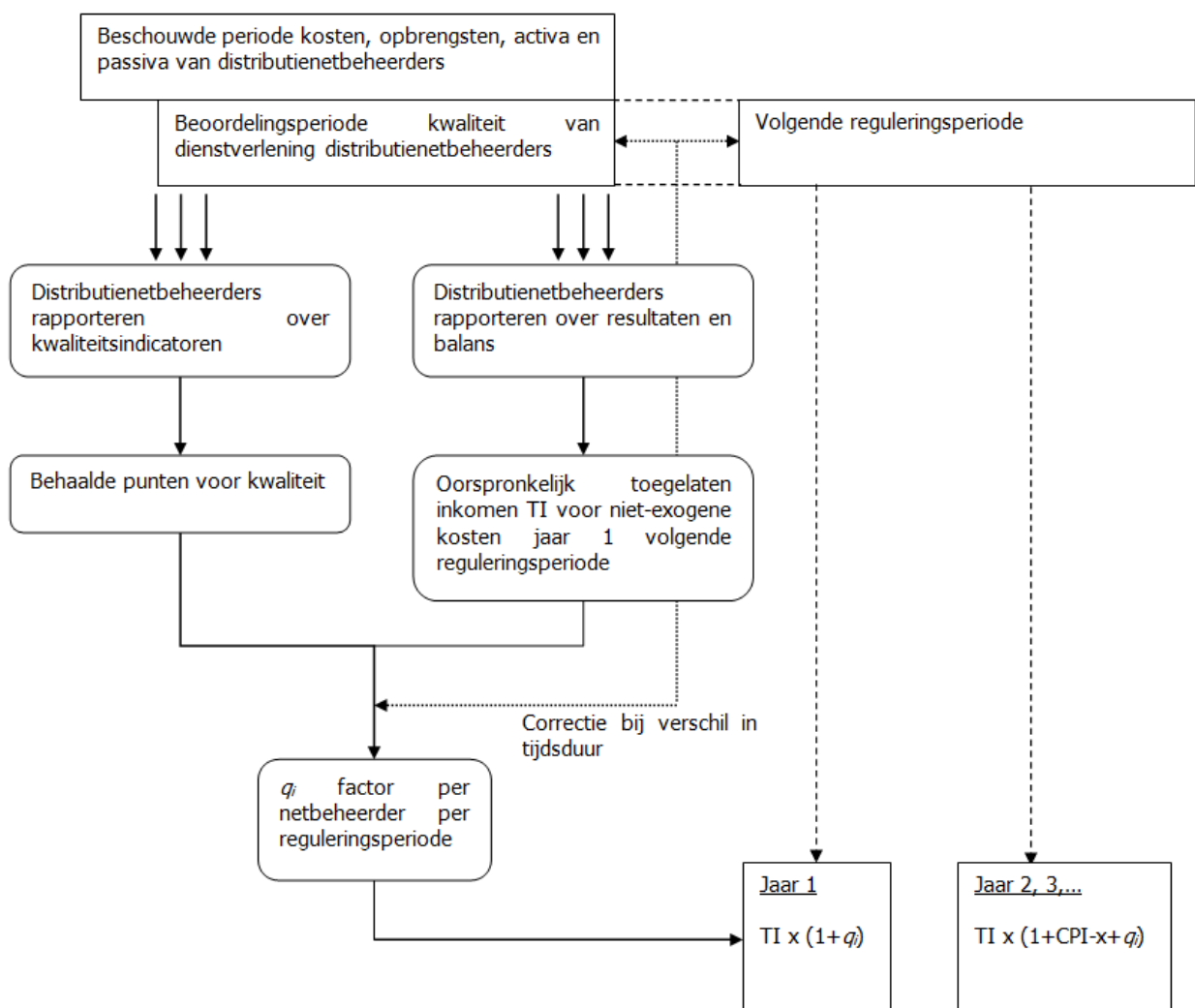
Optie 2 omvat het vermelden van de q-factor in de reguleringsformule (zoals in formule 3 in de tekst van de tariefmethodologie), dus met indexering $1+CPI-x+q$. Dit komt bij benadering op hetzelfde neer als de werkwijze in optie 1.

De VREG ziet op termijn geen wezenlijk verschil tussen de beide opties m.b.t. de sterkte van de kwaliteitsprikkel. Omwille van de transparantie en als onrechtstreekse kwaliteitsprikkel voor de distributienetbeheerder, aangezien de hoogte van de q-factor een indicatie is voor de kwaliteitsprestatie geleverd door de distributienetbeheerder, geeft de VREG de voorkeur aan het gebruik van optie 2. Deze aanpak werd weerhouden in de voorliggende tariefmethodologie.

9 Overzicht rapporteringen

In Tabel 15 op de volgende bladzijde wordt een overzicht gegeven van de informatie die de VREG nodig heeft in het kader van het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening door de distributienetbeheerder in een volgende tariefmethodologie voor distributienettarieven.

Deze rapporteringen door de distributienetbeheerders zullen parallel lopen met hun rapportering over de kosten, opbrengsten, activa en passiva zoals vastgelegd in de tariefmethodologie. In Figuur 9 wordt het proces ter verduidelijking samengevat. De beoordelingsperiode voor de kwaliteit van dienstverlening zou in de tijd vroeger kunnen aanvatten dan de periode m.b.t. de boekhoudkundige gegevens maar het is minder waarschijnlijk.



Figuur 9 Schematisch overzicht voorstel rapportering en verwerking

Tabel 15 Overzicht rapporteringen

Kwaliteitsindicator	Wie rapporteert aan VREG ⁴⁸	Frequentie en uiterste datum van rapportering aan VREG	Attestering	Controle VREG van de betrouwbaarheid
Onderbrekingsfrequentie middenspanningsnet in jaar j	Distributienet-beheerder		Interne audit	Steekproeven VREG
Onderbrekingsduur middenspanningsnet in jaar j				
Onderbrekingsfrequentie laagspanningsnet in jaar j				
Onderbrekingsduur laagspanningsnet in jaar j				
Het aantal gegronde en gedeeltelijk gegronde tweedelijnsklachten ontvangen tegen netbedrijf ⁴⁹ door de Federale Ombudsdienst, relatief t.o.v. het aantal actieve toegangspunten.	Ombudsdienst voor Energie	Jaarlijks op 1 april in jaar j+1	Niet van toepassing (wel overleg VREG – Federale Ombudsdienst voor Energie)	
Som van de forfaitaire vergoedingen betaald door de distributienetbeheerder in jaar j wegens laattijdige nieuwe aansluiting, overeenkomstig Energiedecreet, relatief t.o.v. het aantal gerealiseerde aansluitingen.	Distributienet-beheerder	te beginnen op 1 april 2018 over prestaties in het jaar 2017	Interne audit	Steekproeven VREG
Som van de forfaitaire vergoedingen betaald door de distributienetbeheerder in jaar j wegens laattijdige heraanluiting, overeenkomstig Energiedecreet, relatief t.o.v. het aantal gerealiseerde heraanluitingen				
Nota netbedrijf over geleverde inspanningen ter bevordering van de klantentevredenheid				
Nota netbedrijf over geleverde inspanningen voor het betrekken van belanghebbenden		Enmalig op 1 april 2020 (nota over jaren 2017-2018-2019)	Niet van toepassing	

⁴⁸ Distributienetbeheerder, al dan niet via zijn werkmaatschappij.

⁴⁹ Netbedrijf: de werkmaatschappij of de distributienetbeheerder indien geen werkmaatschappij

10 Bijlagen bij de kwaliteitsprikkel

Volgende bijlagen bij de tariefmethodologie 2017-2020:

10.1 Bijlage 10A: Rapporteringsmodel kwaliteit dienstverlening

10.2 Bijlage 10B: Checklist interne audit

10.3 Bijlage 10C: Berekeningsmodel aanpassing toegelaten inkomen