



# JAARVERSLAG



Vlaamse Regulator van de  
Elektriciteits- en Gasmarkt

<b>1</b>	<b>DE VREG .....</b>	<b>4</b>
1.1	MISSIE, VISIE EN WERKING VREG .....	4
1.1.1	Missie, visie en waarden .....	4
1.1.2	Doelstellingen .....	4
1.1.3	Taken en bevoegdheden .....	5
1.1.4	Nieuwe organisatiestructuur .....	5
1.1.5	Beheersovereenkomst .....	7
1.2	PERSONEEL .....	8
1.2.1	Aantal personeelsleden en evolutie .....	8
1.2.2	Organogram .....	8
1.3	FINANCIEEL VERSLAG .....	9
1.3.1	Balans .....	9
1.3.2	Resultatenrekening .....	10
1.3.3	Resultaatverwerking .....	10
1.3.4	Toelichting .....	10
1.4	UITVOERING GENERIEKE BEPALINGEN UIT DE BEHEERSOVEREENKOMST .....	11
1.4.1	Onderlinge samenwerking .....	11
1.4.2	Kwaliteitsbeleid .....	12
1.4.3	Correct en aantrekkelijk werkgeverschap .....	12
1.4.4	Diversiteitsbeleid .....	13
1.4.5	Duurzaam en ethisch verantwoord aankoopbeleid .....	13
1.4.6	Beheersrapportering .....	13
1.4.7	Interne controle .....	13
1.4.8	Metten van beleidseffecten .....	14
<b>2</b>	<b>WERKING VAN DE VREG IN 2010 .....</b>	<b>15</b>
2.1	VERBETERING VAN DE WERKING VAN DE VLAAMSE ENERGIEMARKT .....	15
2.1.1	Controle op de naleving van de Vlaamse energiewetgeving .....	15
2.1.1.1	Beoordeling aanvragen leveringsvergunningen .....	15
2.1.1.2	Jaarlijkse controle van de leveranciers .....	15
2.1.1.3	Controle verplichte vermeldingen op de factuur .....	16
2.1.1.4	Onderzoek naar de mogelijkheden tot vergelijking van de kwaliteit van dienstverlening van de Vlaamse energieleveranciers .....	16
2.1.1.5	Vergroten van de kennis bij de Vlaming van zijn recht op gratis elektriciteit .....	16
2.1.1.6	Controle van de netbeheerders en hun werkmaatschappijen .....	17
2.1.1.7	Controle groenestroomcertificatenverplichting .....	17
2.1.1.8	Controle warmtekrachtcertificatenverplichting .....	18
2.1.2	Reguleren van de toegang tot en het gebruik van het distributienet .....	18
2.1.2.1	Opmaak en actualisatie Technische Regels .....	18
2.1.2.2	Goedkeuren investeringsplannen netbeheerders en opvolgen van de aansluitbaarheids- en de aansluitingsgraad van het gasdistributienet .....	19
2.1.2.3	Benchmark kwaliteit dienstverlening netbeheerders .....	19
2.1.2.4	Evaluatie aansprakelijkheidsregeling netbeheerders .....	20
2.1.2.5	Cohenter kader ter stimulering van de aansluiting van decentrale productie op het distributienet .....	20
2.1.2.6	Private netten en directe lijnen en leidingen .....	21
2.1.3	Klachtenbehandeling, geschillenbeslechting en bemiddeling in geschillen .....	22
2.1.3.1	Behandeling van klachten tegen marktpartijen .....	22
2.1.3.2	Samenwerking met de federale ombudsdienst voor energie .....	25
2.1.3.3	Behandeling van klachten tegen de VREG .....	25
2.1.3.4	Behandeling van vragen van afnemers .....	26
2.1.4	Certificering van milieuvriendelijke energie en faciliteren van de handel ervan .....	26
2.1.4.1	Beoordeling van aanvraagdossiers voor certificaten .....	26
2.1.4.2	Maandelijkse toekenning van certificaten .....	29
2.1.4.3	Procesverbeteringen en automatiseringen .....	31
2.1.4.4	De handel in certificaten en garanties van oorsprong .....	33
2.1.4.5	Registratie van de verkoop van certificaten .....	33
2.1.4.6	Publicatie van het maandelijks aantal toegekende certificaten .....	33

2.1.4.7	Publicatie van de gemiddelde verkoopprijs en het volume van de verhandelde certificaten ..	33
2.1.4.8	In- en uitvoer van garanties van oorsprong .....	33
2.1.4.9	Controle verkoop van groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten door netbeheerders .....	34
2.1.4.10	Toezicht op de solidarisering van de kosten van de minimumsteun.....	34
2.1.4.11	Controle op de verkoop van elektriciteit als milieuvriendelijke energie .....	34
2.1.4.12	Opzetten van mechanismen ter bevordering van de marktwerking op de Vlaamse certificatenmarkt.....	35
2.2	KENNISCENTRUM VAN DE ENERGIEMARKT IN HET VLAAMS GEWEST .....	37
2.2.1	Advisering en signalisatie over beleidsrelevante aangelegenheden over de energiemarkt .....	37
2.2.1.1	Advisering over ontwerpregelgeving .....	37
2.2.2	Evaluatie van de sociale openbaredienstverplichtingen .....	38
2.2.3	Debat opstarten rond de opmaak van een adequate noodleveranciersregeling .....	38
2.2.4	Verbeteren van het marktmodel.....	39
2.2.5	Slimme netten en slimme meters.....	40
2.2.6	Marktmonitoring .....	41
2.2.6.1	Verbetering van de monitoring van de marktwerking en het energiebeleid .....	42
2.2.6.2	Maandelijks publicatie van kerncijfers over de markt.....	42
2.2.6.3	Jaarlijks marktrapport.....	42
2.2.6.4	Sociaal marktrapport .....	42
2.2.6.5	Belgische statistieken.....	43
2.2.6.6	Marktenquête bedrijven en particulieren .....	43
2.2.6.7	Benchmarkstudie elektriciteitsprijzen in het Vlaams Gewest.....	43
2.2.7	Efficiënte communicatie en informatieverlening .....	44
2.2.7.1	Doelstellingen communicatie en evaluatie .....	44
2.2.7.2	Uitbouwen van een gebruiksvriendelijke en drukbezochte website .....	45
2.2.7.3	Aanbieden V-test.....	45
2.2.7.4	Voeren van communicatieacties .....	46
2.2.7.5	Persbeleid .....	47
2.2.7.6	Versterking van het intern beheer en de inhoud van de website van de VREG .....	47
3	BIJLAGEN – BEGRIPPENLIJST .....	48



## VOORWOORD

Energie is niet meer weg te slaan uit de actualiteit.

De consument heeft de weg gevonden naar de energiemarkt en wordt hoe langer hoe meer zelf een actieve deelnemer. Het beleid wordt enerzijds geconfronteerd met belangrijke beslissingen die moeten genomen worden om ervoor te zorgen dat goed omgegaan wordt met energie. Anderzijds met de keuze voor de beste ondersteuning voor een productie die hoe langer hoe meer op hernieuwbare energie omschakelt.

Waar de VREG de voorgaande jaren heel erg in de verdrukking kwam door de overrompeling van het uitgezette succesvolle energiebeleid heeft 2010 gelukkig een kentering met zich meegebracht. Dit dankzij de middelen die toegekend werden om de situatie onder controle te krijgen.

De cijfers in dit jaaroverzicht geven duidelijk weer dat de VREG met deze middelen zijn beloftes is nagekomen en vandaag efficiënter en met een aangepaste capaciteit functioneert.

Eerst werd de organisatie hertekend op basis van een diepgaande capaciteitsinschatting. Het doel hiervan was de efficiëntie opdrijven. Op 1 april 2010 werd deze nieuwe structuur operationeel. De klemtoon werd gelegd op duidelijkheid voor de stakeholders en op het focussen binnen de eigen organisatie.

De indeling naar "Marktwerking", "Netbeheer" en "Groene stroom en Warmtekracht" was het logische resultaat van deze benadering.

Vervolgens werden de belangrijkste IT-systemen veiliger en bedrijfszekerder gemaakt en werd er zwaar geïnvesteerd in het automatiseren van de processen. Hierdoor worden deze processen voor de betrokkenen eenvoudiger, accurater en sneller.

Tenslotte werden de contacten met de consument beter opgevangen door het verhogen van de inzet van het callcenter 1700. Zo kunnen de medewerkers van de VREG zich beter richten op hun kerntaken. Ook het voortdurend verbeteren van de website verminderde de rechtstreekse vragen van consumenten aan de VREG. Websiteverbeteringen stimuleerden ook de groei van het aantal bezoekers aan website en V-test. Met deze ingrepen werden de kritische processen onder controle gebracht en kan zonder personeelstoename de, door het besliste beleid, stijgende werklust voorlopig opgevangen worden.

Het blijft voor de VREG kritisch om de grote verwachtingen en engagementen waar te blijven maken om allereerst te waken over de geschikte en tijdige aanpassingen van de distributienetten in hun evolutie naar groeiende injectie door decentrale productie. Vervolgens het van nabij betrokken zijn bij het opzetten van het marktmodel van de toekomst en tenslotte het volgen en sturen van de ontwikkelingen op het gebied van slimme netten en slimme meters. We stellen vast dat er veel naar mekaar gekeken wordt en te veel en vaak verwacht wordt dat de VREG deze projecten trekt.

De dynamiek op de Vlaamse energiemarkt valt niet stil. Er bieden zich nog altijd nieuwkomers aan op de markt. De consumenten vinden hoe langer hoe meer goede informatie en maken keuzes aan de hand van hetgeen de VREG hen aanbiedt. Ook politici tonen hun belangstelling voor energie en het werk van de VREG. Dit blijkt uit een toename met bijna 60 % van de parlementaire vragen die over deze thema's gaan.

We kunnen er alleen maar gelukkig mee zijn!

André Pictoel  
Gedelegeerd bestuurder

# 1 De VREG

## 1.1 Missie, visie en werking VREG

### 1.1.1 Missie, visie en waarden

De Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) werd opgericht in december 2001.

Zijn decretale **missie** is de regulering, controle en bevordering van de transparantie van de elektriciteits- en aardgasmarkt in het Vlaams Gewest.

Hij zorgt voor een efficiënte en betrouwbare werking van de energiemarkt en ziet toe op de naleving van de correcties van de markt in duurzame en sociale zin. De VREG reguleert de distributienetten zodat deze efficiënt, toegankelijk en betrouwbaar zijn voor de afnemers en producenten. Hij stimuleert het gebruik van de mogelijkheden van de vrije markt en zorgt voor vertrouwen bij de energieverbruikers.

Als kenniscentrum van de energiemarkt verstrekt de VREG advies aan de Vlaamse overheid en voert hij een dialoog met alle actoren op de energiemarkt. Hij informeert de energieverbruiker, zowel particulier, zelfstandige, industrieel als de overheid.

Bij het realiseren van zijn missie volgt de VREG volgende **visie**:

De VREG draagt in alle onafhankelijkheid, proactief en met aandacht voor de internationale context bij aan een transparante Vlaamse energiemarkt. Hij realiseert zijn missie via open communicatie en in dialoog met de Vlaamse Overheid, de marktspelers en de energieverbruikers. Hij realiseert dit met medewerkers die zichzelf kunnen ontplooiën en met garanties voor een goede balans tussen werk en privé.

Bij de uitoefening van zijn activiteiten wil de VREG onderstaande **waarden** hanteren:

- Betrouwbaar
- Integer
- Oplossingsgericht
- Bekwaam
- Open
- Betrokken

### 1.1.2 Doelstellingen

In de beheersovereenkomst van de VREG, zoals op 17 maart 2008 ondertekend door de toenmalig Vlaams minister van energie Crevits, de voorzitter van de Raad van Bestuur en de gedelegeerd bestuurder van de VREG, staan de strategische doelstellingen van de VREG beschreven:

- enerzijds wil de VREG de werking van de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt verbeteren,
- anderzijds wil hij hét kenniscentrum worden en blijven van de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaams Gewest.

De verbetering van de werking van de Vlaamse energiemarkt gebeurt via de volgende operationele doelstellingen:

- Het controleren van de naleving van de Vlaamse energiewetgeving
- Het reguleren van de toegang tot en het gebruik van het distributienet
- Het behandelen van klachten en het beslechten en bemiddelen in geschillen over de toepassing van de energiewetgeving
- Het certifiëren van milieuvriendelijke energie en het faciliteren van de handel hierin.

Om als hét kenniscentrum van de elektriciteits- en aardgasmarkt in het Vlaams Gewest te worden erkend, streeft de VREG de volgende operationele doelstellingen na:

- Het adviseren en signaleren van beleidsrelevante aangelegenheden met betrekking tot de elektriciteits- en gasmarkt
- Het monitoren van de elektriciteits- en aardgasmarkt
- Het efficiënt informeren en communiceren over de werking van de elektriciteits- en aardgasmarkt in het Vlaams Gewest.

### 1.1.3 Taken en bevoegdheden

De taken en bevoegdheden van de VREG staan uitvoering beschreven in zijn Oprichtingsdecreet\*.

Hij heeft de volgende taken:

- De naleving van de Vlaamse energiewetgeving controleren;
- De toegang tot en de werking van de elektriciteits- en gasmarkt reguleren;
- Klachten behandelen, bemiddelen bij geschillen en geschillen beslechten in verband met de toegang tot het distributienet en de toepassing van de technische reglementen\*;
- Marktpartijen en verbruikers informeren over de werking van de markt en de toegepaste prijzen en voorwaarden.

Hij heeft de volgende bevoegdheden:

- Het opleggen van administratieve sancties bij overtreding van het Elektriciteits\*- en Aardgasdecreet\* en de bijhorende uitvoeringsbesluiten (met uitzondering van de bepalingen met betrekking tot het rationeel energiegebruik);
- De aanwijzing, de wijziging en beëindiging van de aanwijzing van de distributienetbeheerders in het Vlaams Gewest;
- Het toekennen aan een distributienetbeheerder van de toestemming om een beroep te doen op een werkmaatschappij;
- De toekenning aan leveranciers van elektriciteit en aardgas van een leveringsvergunning, de wijziging en de opheffing ervan;
- Het opstellen van de technische reglementen, de regels die gelden bij het beheer van en de toegang tot het distributienet; deze technische reglementen worden daarna goedgekeurd door de minister\*;
- De toekenning van groenestroomcertificaten\* en warmtekrachtcertificaten\* en het beheer van die certificaten in een centrale databank.

### 1.1.4 Nieuwe organisatiestructuur

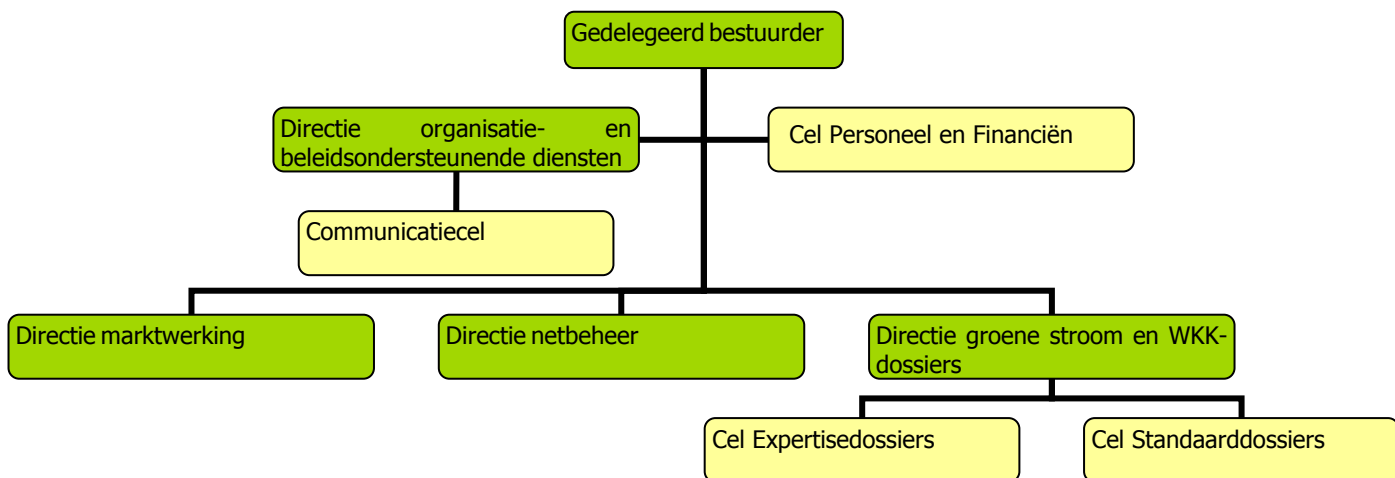
Sinds zijn ontstaan in 2001 (tot 1 april 2010) was de werking van de VREG georganiseerd via vier cellen:

- een juridische cel
- een sociaal-economische cel
- een technische cel, die enerzijds de technische aspecten van het elektriciteits- en gasnet in het oog hield als anderzijds instond voor de toekenning van de groenestroomcertificaten\* en warmtekrachtcertificaten\*
- een administratieve cel.

Deze structuur bleek niet meer adequaat te zijn voor de uitdagingen waarmee de VREG geconfronteerd wordt. Er werd meer en meer de nood gevoeld om de kerntaken van de VREG meer in de organisatiestructuur te laten veruitwendigen, waarbij alle processen van een kerntaak ook duidelijk worden toegewezen aan één directie of cel binnen deze organisatiestructuur. De "span of control" moest voor alle leidinggevenden op een haalbaar niveau gebracht worden. En het was ook een doelstelling om, gevolg gevend aan de enquêteresultaten bij de stakeholders, er voor te zorgen dat er duidelijkere aanspreekpunten voor de buitenwereld waren. Dit was in het huidige model niet altijd het geval.

In 2009 startte daarom een traject dat op 1 april 2010 leidde tot de implementatie van een meer procesgedreven organisatiestructuur, met een duidelijke taakverdeling tussen directies, een betere link tussen taken en aansturing, een mogelijkheid tot verdere specialisering en meer duidelijkheid naar de buitenwereld toe.

De VREG hanteert sinds 1 april 2010 onderstaande organisatiestructuur:



Uitgangspunt van dit nieuwe organisatiemodel is dat de kerntaken en -processen van de VREG uitgevoerd worden door de directies marktwerking, netbeheer en groene stroom en WKK-dossiers. De ondersteunende en beheersprocessen van de VREG worden beheerd door de directie organisatie- en beleidsondersteunende diensten en de cel personeel en financiën.

De directie organisatie- en beleidsondersteunende diensten staat in voor:

- de organisatiebeheersing en -ontwikkeling
- de coördinatie van de beleidsvoorbereiding door de VREG voor de functioneel bevoegde minister
- de ICT-beheersing
- de interne en externe communicatie door de VREG

Binnen deze directie is er een aparte **cel informatie en communicatie** die fungeert als single-point-of-entry voor de Vlaamse burgers en bedrijven die op zoek zijn naar informatie over of problemen hebben in de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt. Deze cel staat eveneens in voor de website, de nieuwsbrief en alle andere communicatieacties door de VREG en de samenwerking met de federale ombudsdienst voor energie.

Onder directe leiding van de gedelegeerd bestuurder staat de **cel personeel en financiën**.

Deze cel staat in voor de begroting en financiën, de personeelsadministratie, het algemeen secretariaat, onthaal en het facilitybeheer.

De kerntaak van de **directie netbeheer** is de kennisopbouw, de regulering en de controle op het beheer van de distributienetten voor elektriciteit en aardgas in het Vlaams Gewest, met name:

- de netinfrastructuur (koppelingen, investeringen)
- de netexploitatie:
  - de onafhankelijkheid van de netbeheerder
  - de dienstverlening van de netbeheerder aan de afnemer (uitvoering aansluiting, herstellingen van stroom- en gasonderbrekingen,...)
  - de dienstverlening van de netbeheerder aan de leveranciers van elektriciteit en aardgas (datakwaliteit van meet- en aansluitingsgegevens,...)

Deze directie houdt zich bezig met volgende specifieke aangelegenheden:

- de aansluiting van decentrale productie op het net
- de slimme netten en de slimme meters (met name de infrastructuurgebonden aspecten hiervan)
- de private netten of gesloten distributiesystemen
- de nettarieven (enkel kennisopbouw, voorlopig is dit immers nog federale bevoegdheid)
- de aansluitingsgraad en aansluitbaarheidsgraad van de gasnetten

De **directie marktwerking** staat in voor de kennisopbouw, de regulering en de controle op de werking van de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt, met name voor:

- het detecteren van problemen van marktpartijen en afnemers/consumenten bij de huidige werking van de energiemarkt en deze problemen aanpakken met als doel de marktwerking te verbeteren:
  - het toezicht op marktorganisatie, marktprocessen, marktdrempels en de contractuele verhoudingen en communicatie tussen marktpartijen
  - de slimme meters (specifiek wat betreft de invloed van de slimme meters op de marktwerking en op de consumenten)
- consumenten helpen bij het vergelijken van de elektriciteits- en gasleveranciers in Vlaanderen:
  - het aanleveren van de gegevens voor de V-test (vergelijking prijzen van de leveranciers)
  - de monitoring van de dienstverlening van de leveranciers
  - vergelijking van de "groenheid" van de diverse producten van iedere energieleverancier
- marktstatistieken publiceren en analyseren (o.a. marktaandeel, evolutie prijzen voor huishoudelijke afnemers, sociale statistieken, statistieken inzake groene stroom en WKK, ...)
- faciliteren en bevorderen van de handel in groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten en garanties van oorsprong\*

De **directie groenestroom- en warmtekrachtdossiers** houdt zich bezig met het toekennen van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten voor de productie van elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen\* en kwalitatieve warmtekrachtkoppeling\* in het Vlaams Gewest.

Specifiek staat deze directie in voor:

- de behandeling van aanvragen tot toekenning van deze certificaten
- de maandelijkse toekenning van certificaten aan installaties wiens aanvraag werd goedgekeurd
- de opvolging van deze dossiers (o.a. beoordeling eventuele wijzigingen en uitbreidingen van de installatie en de impact hiervan op het aantal en/of de berekening van het aantal toe te kennen certificaten, beoordeling van de tweejaarlijkse herkeuringen van grote installaties, ...)

Deze directie wordt ingedeeld in twee cellen, met elk een eigen celhoofd:

- Een cel expertisedossiers waarin de expertise wordt opgebouwd en beheerd die nodig is voor de behandeling van de complexere dossiers inzake de toekenning van groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten (het gaat momenteel vooral om dossiers in verband met warmtekrachtkoppeling en dossiers van productie-installaties die elektriciteit produceren uit alle hernieuwbare energiebronnen, met uitzondering van zonne-energie).
- De cel standaarddossiers houdt zich bezig met dossiers waarvan de behandeling al in grote mate werd geautomatiseerd en/of gestandaardiseerd. Voorlopig gaat het enkel om installaties die elektriciteit produceren uit zonne-energie, maar op middellange termijn zullen wellicht ook micro-WKK's door deze cel behandeld worden.

### 1.1.5 Beheersovereenkomst

In 2010 bereidde de VREG de opmaak voor van zijn beheersovereenkomst 2011-2015. Dit gebeurde conform het model voor de "tweede generatie beheersovereenkomsten", goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 2 april 2010.

Een intern debat leidde tot de actualisatie van de strategische en operationele doelstellingen van de VREG. Een aantal doelstellingen, verder uitgewerkt in taken en projecten, zijn gelijk gebleven ten opzichte van de vorige beheersovereenkomst. Een aantal nieuwe, belangrijke aspecten van het Vlaams energiebeleid worden voor het eerst opgenomen. Het gaat onder meer over:

- de ombouw van het bestaande distributienet naar een "slim net";
- de versterking van de marktwerking door een efficiënte en effectieve informatieverlening en communicatie naar de afnemers, vooral op het vlak van de dienstverlening van de leveranciers en het "groen"-karakter van hun producten;
- de noodzaak om te komen tot coherentere aansluitings- en exploitatievoorwaarden ter ondersteuning van kwalitatieve WKK\*-installaties en installaties op basis van hernieuwbare energiebronnen\*;
- de splitsing van de groenestroom\*- en warmtekrachtcertificaten\* in enerzijds een steuncertificaat, bruikbaar voor de quotumverplichtingen in het Vlaams Gewest en anderzijds een garantie van oorsprong\*, dat gebruikt kan worden als bewijsmiddel om een afnemer te verzekeren dat deze effectief "groene" stroom heeft ontvangen.

De Vlaamse Regering keurde op 17 december 2010 de tekst van de beheersovereenkomst VREG 2011-2015 goed. Begin 2011 volgde een debat hierover in het Vlaams Parlement en volgt de ondertekening van de beheersovereenkomst.



## 1.2 Personeel

### 1.2.1 Aantal personeelsleden en evolutie

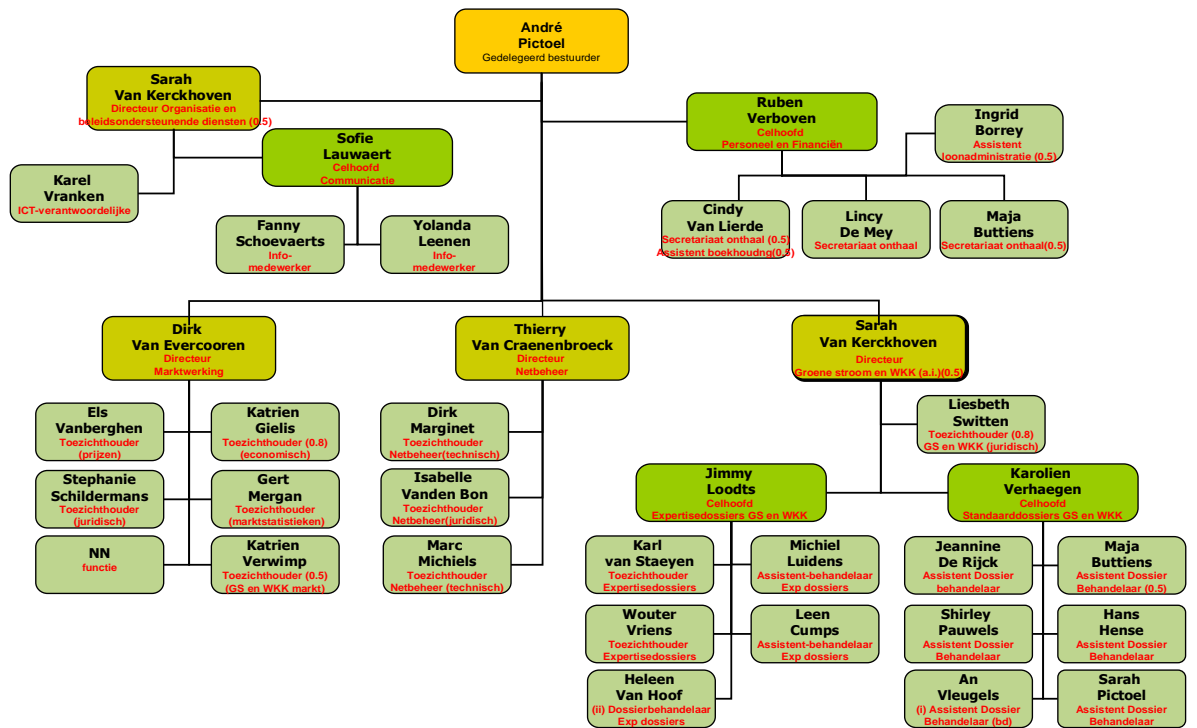
Begin 2010 telde het goedgekeurde personeelsplan van de VREG 28,5 VTE. Bij de begrotingscontrole 2010 werden extra middelen toegekend voor de aanwerving van 4 extra VTE. Deze verhoging werd toegestaan om het stijgend aantal aanvragers en gerechtigden op groenestroom\*- en warmtekrachtcertificaten\* een goede dienstverlening te bieden en om de behandeling van dossiers met betrekking tot de toekenning van deze certificaten kwaliteitsvol te kunnen blijven uitvoeren. Deze extra medewerkers werden in de loop van 2010 aangeworven.

Op 31 december 2010 werkten er 33 personeelsleden bij de VREG, 14 mannen en 19 vrouwen. Ze telden voor 30,8 voltijdse equivalenten.

Eén personeelslid verliet de VREG in 2010 en deze werd nog in de loop van 2010 vervangen.

Twee personeelsleden gingen 4/5e werken en één personeelslid ging halftijds werken. Met het hierdoor uitgespaarde personeelsbudget werd een extra medewerker aangeworven voor de behandeling van de dossiers tot toekenning van groenestroomcertificaten voor zonnepanelen.

### 1.2.2 Organogram



(bd): contract beperkte duur  
(lo) loopbaanonderbreking

i. Van 31 januari tot 30 april 2011  
ii. 15 januari of volgens afspraak

## 1.3 Financieel verslag

### 1.3.1 Balans

#### BALANS

VOL.1.

<b>ACTIVA</b>	<b>codes</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
<b>VASTE ACTIVA</b>		453.665	422.639
<i>Immateriële vaste activa (+)</i>	21	64.646	48.685
<i>Materiële vaste activa</i>	22/27	388.870	373.805
Meubilair en materieel (+)	24	175.304	162.577
Andere materiële vaste activa (+)	26	213.566	211.228
<i>Financiële vaste activa</i>	28	149	149
Andere financiële vaste activa	284/288	149	149
<b>VLOTTENDE ACTIVA</b>		652.543	588.247
<i>Vorderingen op ten hoogste één jaar</i>	40/41	92.389	214.271
Handelsvorderingen op ten hoogste een jaar (+)	40	345	1.700
Overige vorderingen (+)	41	92.044	212.571
<i>Liquide middelen (+)</i>	55/59	546.112	357.030
<i>Overlopende rekeningen (+)</i>	490-491-495	14.042	16.946
<b>TOTAAL</b>		1.106.208	1.010.886

VOL.2.

<b>PASSIVA</b>	<b>codes</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
<b>EIGEN VERMOGEN</b>		479.293	611.315
<i>Overgedragen netto resultaat (of verlies) (+/-)</i>	14	479.293	611.315
<b>VREEMD VERMOGEN</b>		626.915	399.571
<i>Schulden op ten hoogste één jaar</i>	42/48	599.881	399.571
Financiële schulden ten opzichte van derden op ten hoogste een jaar (+)	430/439	0	0
Handelsschulden op ten hoogste een jaar (+)	44	440.750	298.868
Schulden met betrekking tot belastingen, bezoldigingen en sociale lasten (+)	45	159.131	100.703
<i>Overlopende rekeningen (+)</i>	492-493-496	27.034	
<b>TOTAAL</b>		1.106.208	1.010.886

### 1.3.2 Resultatenrekening

#### RESULTATENREKENING

VOL.3.

	codes	2010	2009
<b>OPERATIONEEL RESULTAAT</b>		-131.910	-55.853
<i>Operationele opbrengsten</i>	70/74	3.656.480	3.652.243
Inkomens- en kapitaaloverdrachten (+)	73	3.547.586	3.460.005
Andere operationele opbrengsten (+)	74	108.894	192.238
<i>Operationele kosten (-)</i>	60/64	-3.788.390	-3.708.096
Diensten en diverse goederen (+)	61	1.289.932	1.421.578
Personeelskosten (+)	62	2.397.976	2.218.296
Afschrijvingen en waardeverminderingen op oprichtingskosten, immateriële en materiële vaste activa (+)	630	100.482	68.222
Voorzieningen (toevoegingen, bestedingen en terugnemingen) (+/-)	633/637	0	0
<b>FINANCIEEL RESULTAAT</b>		-112	-19
<i>Financiële opbrengsten</i>	75	0	1
<i>Financiële kosten (-)</i>	65	-112	-20
<b>UITZONDERLIJK RESULTAAT</b>		0	1.841
<i>Uitzonderlijke opbrengsten</i>	76	0	1.841
<i>Uitzonderlijke kosten (-)</i>	66	0	0
<b>NETTO RESULTAAT VAN HET JAAR (voor belastingen)</b>		-132.022	-54.031
Belastingen	67/77	0	0
<b>NETTO RESULTAAT VAN HET JAAR (na belastingen) (verlies (-))</b>		-132.022	-54.031
<b>TE BESTEMMEN NETTO RESULTAAT VAN HET BOEKJAAR (verlies (-))</b>		-132.022	-54.031

### 1.3.3 Resultaatverwerking

#### RESULTAATVERWERKING

VOL.4.

	codes	2010	2009
<b>TE BESTEMMEN WINSTSALDO</b>		479.293	611.315
<b>TE VERWERKEN VERLISSALDO (-)</b>		0	0
<i>Te bestemmen netto resultaat van het jaar (+)</i>		0	0
<i>Te verwerken verlies van het jaar (-)</i>		-132.022	-54.031
<i>Overgedragen netto resultaat van het vorige boekjaar (+)</i>	790	611.315	665.346
<i>Overgedragen verlies van het vorige boekjaar (-)</i>	690	0	0
<b>OVER TE DRAGEN RESULTAAT</b>			
<i>Over te dragen netto resultaat (-)</i>	693	-479.293	-611.315
<i>Over te dragen verlies (+)</i>	793	0	0

### 1.3.4 Toelichting

De balans en resultatenrekening per 31 december 2010 werd samengesteld door Ernst & Young Accountants op basis van de door het bestuur van de VREG verstrekte informatie.

De samenstellingsopdracht werd uitgevoerd in overeenstemming met de wet van 17 juli 1975 op de boekhouding en de jaarrekening van ondernemingen en in overeenstemming met de gedragscode en de normen opgelegd door het Instituut van de Accountants en de Belastingconsulenten. De door Ernst & Young Accountants uitgevoerde werkzaamheden bestonden in hoofdzaak uit het verzamelen, het verwerken, het rubriceren en het samenvatten van de financiële gegevens.

De investeringen bedroegen in totaal 131.507 euro voor software, computeruitrusting, kantoormeubilair en aanpassingswerken van de gehuurde gebouwen.

De vorderingen op ten hoogste één jaar bedragen 92.389 euro. Per 31 december 2010 werd 62.005 euro van de werkingsdotatie nog niet ontvangen.

De schulden met betrekking tot belastingen, bezoldigingen en sociale lasten bestaan hoofdzakelijk uit voorzieningen voor het vakantiegeld.

De kosten stijgen van 3.708.096 euro naar 3.788.390 euro (+2%) waarvan diensten en diverse goederen 1.289.932 euro (-9%), personeelskosten 2.397.976 euro (+8%) en afschrijvingen 100.482 euro.

De stijging van de personeelskosten is te wijten aan extra aanwervingen en de opvang van de anciënniteitsgebonden stijging van de loonkosten waardoor de ruimte voor werkingsmiddelen verminderd wordt.

## 1.4 Uitvoering generieke bepalingen uit de Beheersovereenkomst

### 1.4.1 Onderlinge samenwerking

De VREG is een publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid, behorend tot het beleidsdomein Leefmilieu, Natuur en Energie (LNE) van de Vlaamse overheid. Als Vlaamse overheidsinstelling werkt hij actief samen met de andere entiteiten in de Vlaamse overheid.

Zo neemt hij deel aan het managementcomité en de beleidsraad binnen het beleidsdomein LNE. De VREG neemt ook trouw deel aan het netwerk organisatiebeheersing binnen de Vlaamse overheid.

Er wordt ook telkens deelgenomen aan de voorbereiding binnen LNE van het SOPO (Strategisch Overlegforum Personeel en Organisatie) en TOPO (Tactisch Overlegforum Facilitair management). Andere werkgroepen binnen het beleidsdomein en de Vlaamse overheid worden opgevolgd via nalezing van agenda's en verslagen: onder meer het CAG (College Ambtenaren-Generaal), SOBO (Strategisch Overlegforum Bestuurlijke Organisatie), SOFI (strategisch Overleg FInanciën), VOMER (Vlaams Overleg Milieu- en EnergieRecht) en MOVI-PR en communicatie. Voor een klein agentschap als de VREG is het niet mogelijk om in alle relevante werkgroepen binnen de Vlaamse overheid actief deel te nemen.

Voor onder meer volgende projecten van de Vlaamse overheid leverde de VREG in 2010 input:

- monitoring van het regeerakkoord en het actieplan Vlaanderen in Actie (ViA);
- de opvolging van het Pact 2020 via indicatoren;
- het Meerjarenprogramma Slagkrachtige overheid en permanente efficiëntiewinsten;
- het actieplan administratieve lastenverlaging LNE;
- EU 2020 – Vlaams Hervormingsprogramma

De VREG heeft in 2010 ook tijdige input geleverd aan de minister\* voor in totaal 103 parlementaire vragen.

## 1.4.2 Kwaliteitsbeleid

De VREG heeft ook in 2010 verschillende kwaliteitsprojecten opgezet en uitgevoerd ter verbetering en vereenvoudiging van de externe dienstverlening:

- De verbetering van zijn organisatiestructuur met het oog op een betere dienstverlening en de oprichting van een aparte "informatie- en communicatiecel" die fungeert als aanspreekpunt voor de Vlaamse burgers en bedrijven met vragen of klachten over de elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaams Gewest (zie 1.14.)
- De opmaak van een actieplan administratieve lastenverlaging en het ondernemen van acties inzake automatisatie en procesverbeteringen van de processen inzake rapportering aan de VREG
- De acties inzake automatisatie en procesverbetering van de processen inzake toekenning van groenestroom\*- en warmtekrachtcertificaten\* (zie 2.1.4.3)
- De voorbereiding van de opmaak van een nieuwe, gerestylede en inhoudelijk beter gestoffeerde en gestructureerde website van de VREG (gelanceerd op 1 februari 2011) op basis van een uitgebreid onderzoek en bevraging van een aantal websitespecialisten en belanghebbenden van de VREG (zie 2.2.7.6)
- De uitvoering van een onderzoek naar de manier waarop de VREG informatie zou kunnen aanbieden in verband met de kwaliteit van dienstverlening van de elektriciteits- en aardgasleveranciers (zie 2.1.1.4)
- De opmaak van nieuwe indicatoren die periodiek door de VREG zullen worden gepubliceerd, onder meer ter opvolging van het actieplan Vlaanderen in Actie en het Pact 2020 (o.a. HHI-graad van de productiemarkt, aantal actieve budgetmeters,...)
- Een project inzake wissel-leren bij de diensten van de netbeheerders die instaan voor de opvolging van de PV-installaties\* aangesloten op hun netten en de uitbetaling van de minimumsteun voor de groenestroomcertificaten toegekend aan deze installaties, met het oog op de verbetering van de samenwerking tussen de netbeheerders en de VREG en ook de dienstverlening aan de Vlaamse burgers en bedrijven met zonnepanelen
- De uitwerking van een online verhuistool waarin alle mogelijke verhuisscenario's kunnen worden teruggevonden en wat er precies moet gebeuren. Er is altijd een grote informatienood geweest over de te zetten stappen inzake verhuis van energie. Gezien de veelheid van de situaties die zich kunnen voordoen (nieuwe woning al dan niet nieuwbouw, al dan niet bestaand leveringscontract,...) heeft de VREG een online tool ontwikkeld
- De Vlaamse Overheid wil haar aankoopprocessen in de toekomst elektronisch afhandelen ("e-procurement"). Een aspect hiervan is de "e-tendering", het aanbieden van de mogelijkheid om elektronisch offertes in te dienen. De VREG heeft in 2010 een succesvol pilootproject uitgevoerd. Sinds 2010 publiceert de VREG zijn overheidsopdrachten ook altijd elektronisch ("e-notification")
- Als agentschap van de Vlaamse overheid is de VREG onderworpen aan het decreet op de openbaarheid van bestuur. Dat decreet bepaalt zowel de actieve openbaarheid (gegevens publiceren en communiceren) als de passieve openbaarheid (vragen behandelen). De rol van de VREG als kenniscentrum van de energiemarkt schept bepaalde spanningsvelden. De werking van de energiemarkt is gebaat bij een zo hoog mogelijke transparantie, maar de energieleveranciers en de distributienetbeheerders die actief zijn op de energiemarkt zien bepaalde gegevens die ze rapporteren als vertrouwelijk. Daarnaast beschikt de VREG over heel wat informatie die ze niet altijd kan aanleveren in de gewenste vorm, omdat dit soms een zeer arbeidsintensief verwerkingsproces vergt. De VREG heeft daarom in 2010 een mededeling opgesteld die toelicht hoe we dit decreet toepassen in de praktijk
- Het ICT-masterplan van de VREG werd verder uitgevoerd. In 2010 werd een nieuw Document Management Systeem geïmplementeerd dat moet zorgen voor een efficiënt documentbeheer en interne kennisdeling binnen de VREG. Eveneens werd gestart met de invoering van een Web Content Management Systeem om het websitebeheer te vereenvoudigen en sneller de website van de VREG te kunnen updaten.

## 1.4.3 Correct en aantrekkelijk werkgeverschap

Door zorg te dragen voor een aangename werksfeer en een rijke werkomgeving profileert de VREG zich als een aantrekkelijke werkgever. Dit bevordert het aantrekken van kwaliteitsvol en positief ingesteld personeel, maar heeft vooral een onmiddellijk effect op de motivatie, het rendement en de betrokkenheid van de medewerkers.

Om dit te versterken werd in 2010 het HRM-beleidplan van de VREG geactualiseerd en werd het vormings- en competentiebeleid binnen de VREG versterkt en verder uitgewerkt.



De personeelsleden van de VREG werden in oktober 2010 uitgenodigd om deel te nemen aan de personeelspeiling van de Vlaamse Overheid. Met een responsgraad van 100% en de beste scores van alle entiteiten binnen de Vlaamse overheid inzake algemene tevredenheid over het huidige werk, positieve werksfeer, inspraak, aanvaarding en tevredenheid over de directe leidinggevende, is het duidelijk dat de VREG alvast door zijn personeelsleden als een aantrekkelijke werkgever wordt aanzien.

17 van de 31 personeelsleden die in dienst waren bij de VREG hebben in 2010 een opleiding gevolgd, samen voor 11.824 euro.

#### 1.4.4 Diversiteitsbeleid

Ook in 2010 maakt de VREG een gelijke kansen- en diversiteitsplan op en rapporteerde hij hierover de nodige gegevens.

Bij alle vacatures in 2010 heeft de VREG tijdens de selectieprocedures speciale aandacht besteed aan het aanmoedigen tot solliciteren van personen van allochtone afkomst of personen met een arbeidshandicap. Deze aandacht heeft echter niet tot de aanwerving van een personeelslid uit deze kansengroep geleid.

De directieraad van de VREG is samengesteld uit 3 mannen en 1 vrouw, waardoor 25% van de N en N-1 functies binnen de VREG door een vrouw wordt waargenomen.

De VREG stelde in 2010 1 persoon met een arbeidshandicap tewerk (of 3% van zijn personeelsbestand op 31 december 2010).

Drie medewerkers van de VREG (of 9,1% van zijn personeelsbestand op 31 december 2010) zijn ervaren werknemers.

#### 1.4.5 Duurzaam en ethisch verantwoord aankoopbeleid

De VREG respecteert bij de aankoop van zijn producten de in de Vlaamse overheid geldende normen met betrekking tot energiezuinigheid en milieuzorg en waakte erover dat deze producten in menswaardige omstandigheden werden geproduceerd. Dit gebeurde concreet door een beroep te doen op raamcontracten, afgesloten door een andere (grotere) entiteit binnen de Vlaamse overheid, die voldoen aan de eisen inzake een duurzaam en ethisch verantwoord aankoopbeleid.

#### 1.4.6 Beheersrapportering

De VREG verstreekt altijd tijdig en correct de nodige beheersrapporteringen, onder meer inzake P&O en financiën.

Volgende documenten werden tijdig opgeleverd, conform de beheers- en financiële cyclus:

- jaarverslag 2009
- ontwerp van beheersovereenkomst 2011-2015
- ondernemingsplan 2011
- jaarrekening 2009
- begrotingscontrole 2010
- begrotingsopmaak 2011
- ESR-rapporteringen

#### 1.4.7 Interne controle

De beheersovereenkomst 2008-2010 bepaalt dat de VREG tegen eind 2010 een organisatiebeheersingssysteem moet opzetten dat voldoet aan de toets van maturiteitsniveau 3 bij de voor het agentschap relevante thema's. De zelfevaluatie in 2009 en het stappenplan dat de VREG toen had opgesteld om tot maturiteitsniveau 3 te komen kreeg in 2009 al een positief auditverslag van IAVA.

In de loop van 2010 heeft de VREG in dit kader volgende acties ondernomen:

- de actualisatie van de strategische en operationele doelstellingen van de VREG, met het oog op de opmaak van de nieuwe beheersovereenkomst van de VREG voor de jaren 2011-2015

- de invoering van een nieuwe, meer adequate organisatiestructuur voor de VREG op 1 april 2010, en de opmaak van nieuwe functiebeschrijvingen voor de functies in dit nieuwe model
- de uitwerking van een geactualiseerd HRM-beleid voor de VREG
- de actualisatie van het personeelsplan van de VREG op basis van geactualiseerde capaciteitsinschattingen;
- de versterking van het belanghebbendenmanagement van de VREG, door de verdere structurering van het overleg met een aantal belangrijke stakeholders, met name inzake de toekenning van groenestroomcertificaten voor zonnepanelen en de invoering van slimme meters
- de invoering van een nieuw Document Management Systeem dat enerzijds toelaat om zijn documenten op een goede manier te kunnen creëren, bewaren en beschikbaar te stellen, zodat zijn efficiënte werking kan worden gewaarborgd, maar anderzijds ook de mogelijkheid biedt om op een gestructureerde manier aan interne kennisdeling te doen
- versterking van de interne communicatie binnen de VREG via de creatie van een intranet
- het uitschrijven van het facilitybeleid van de VREG
- de uitwerking van een competentie- en vormingsbeleid
- de uitwerking van een strategisch ICT-beleid van de VREG en het ICT-actieplan 2011
- de opstart van een project rond organisatiecultuur (waardenbeleving) binnen de VREG
- de versterking van de analytische component van de boekhouding van de VREG.

Begin juli 2010 werd door de VREG een zelfevaluatie van zijn maturiteitsniveau inzake organisatiebeheersing overgemaakt aan IAVA ter validatie. De VREG is daarin van mening dat hij voldoet aan maturiteitsniveau 3 voor alle voor zijn relevante thema's, mits het ondernemen van een aantal geplande acties voor het einde van 2010. De beoordeling van IAVA zal pas in het voorjaar 2011 bekend zijn.

Volgende aspecten van organisatiebeheersing konden niet gefinaliseerd worden in 2010, in strijd met het engagement in het ondernemingsplan:

- de afronding van het project rond organisatiecultuur (waardenbeleving): dit project werd opgestart in 2010, maar zal in 2011 verder uitgevoerd worden
- de uitwerking van een integriteitsbeleid en de communicatie hiervan naar het personeel toe: aangezien "integer" één van de waarden van de VREG is, is dit project geïncorporeerd in het traject rond de waardenbeleving bij de VREG. Dit punt is gestart in 2010, maar zal verder doorlopen in 2011. Daarbij zal worden aangesloten met de oefening rond de nieuwe deontologische code voor de Vlaamse overheid, die ook loopt in 2011
- de uitwerking van een volledig en uitgeschreven ICT-veiligheids- en bedrijfscontinuïteitsbeleid: de VREG heeft al een aantal aanzetten gemaakt, maar het beleid moet nog verder uitgewerkt worden (is opgenomen als actiepoint in het Ondernemingsplan 2011).

#### 1.4.8 Meten van beleidseffecten

De VREG engageerde zich in zijn beheersovereenkomst 2008-2010 om de effecten van het door zichzelf uitgevoerde beleid uit te drukken in indicatoren en deze te meten en te evalueren.

Dit gebeurde ook in 2010 door de maandelijkse publicatie op zijn website van een aantal kerncijfers (bijvoorbeeld inzake de toekenning en handel in certificaten) en de jaarlijkse publicatie van zijn marktrapport, zijn marktmonitor en het sociaal energierapport. In 2010 heeft de VREG ook regelmatig in zijn nieuwsbrief analyses opgenomen met betrekking tot markante evoluties in de kerncijfers.

De VREG leverde ook tijdig input voor de beleidsbrief van de minister\*, inclusief de nodige statistieken en gegevens met betrekking tot de beleidsindicatoren zoals bepaald in de beleidsnota energie.

## 2 Werking van de VREG in 2010

### 2.1 Verbetering van de werking van de Vlaamse energiemarkt

#### 2.1.1 Controle op de naleving van de Vlaamse energiewetgeving

##### 2.1.1.1 Beoordeling aanvragen leveringsvergunningen

Een leverancier die energie wil leveren aan eindafnemers aangesloten op het distributienet in Vlaanderen moet bij de VREG een aanvraag indienen om een leveringsvergunning te verkrijgen. De VREG onderzoekt de financiële en technische capaciteit, de beheersmatige en juridische onafhankelijkheid en de professionele betrouwbaarheid van de kandidaat-leverancier. Om de leverancier hierbij te begeleiden werd een modelformulier opgesteld. Dit formulier heeft het kwaliteitslabel van de Vlaamse overheid.

In 2010 werden nieuwe vergunningen voor elektriciteit toegekend aan:

- Electrawinds Distributie NV
- Elexys NV
- Pfalzwerke AG

In 2010 werden nieuwe vergunningen voor aardgas toegekend aan:

- Gas Natural Europe SAS
- Statoil ASA
- Energy Logistics and Services GmbH

Er is nog altijd heel wat dynamiek in 2010, nadat ook al in 2009 verschillende nieuwe vergunningen werden afgeleverd en dit zowel voor aardgas als voor elektriciteit. Wel opvallend is dat het in 2010 om aanvragen voor één specifieke energievorm ging en niet om bedrijven die zowel elektriciteit als aardgas willen leveren.

Kandidaat-leveranciers kunnen vooraf ook terecht bij de VREG voor een verkennend gesprek over de algemene situatie en reglementering op de Vlaamse energiemarkt, over de verplichtingen van de leverancier en het modelformulier. In de loop van 2010 kwamen heel wat kandidaat-leveranciers langs voor een intakegesprek. Dit resulteerde niet altijd in een effectieve aanvraag.

De leveringsvergunning voor aardgas van RWE Energy Nederland werd opgeheven op vraag van de vennootschap zelf. Op verzoek van E.ON Energy Sales en van Thenergo werden hun leveringsvergunningen voor elektriciteit ook opgeheven.

Eind 2010 werd ook een aanvraag tot opheffing van de leveringsvergunningen van EDF Belgium ingediend. Door integratie met SPE wenst de groep niet langer via de firma EDF Belgium te leveren.

##### 2.1.1.2 Jaarlijkse controle van de leveranciers

Elk jaar controleert de VREG of de leveranciers nog voldoen aan de voorwaarden die de Vlaamse energiewetgeving stelt aan vergunde leveranciers. De leveranciers moeten dit bewijzen aan de hand van een opvolgingsdossier. Per leverancier werd een opvolgingsrapport opgemaakt. Met uitzondering van één leverancier, waarvoor een stringenter opvolgingspatroon zal gevolgd worden, werden geen verdere acties genomen.

In 2008 wilde de Vlaamse overheid haar vergunningen en de bijhorende procedures met de beste voorbeelden in Europa vergelijken om daaruit lessen te trekken over hoe het eventueel beter, sneller of eenvoudiger kon. Dit kaderde binnen de lopende denkoefening over 'Toekomstvisie leveringsvergunningen' die de VREG al in 2007 opstartte. De VREG voerde deze benchmarkanalyse uit via het systeem van wissel-leren: medewerkers van de VREG gingen op studiebezoek bij andere administraties in binnen- en buitenland om er van dichtbij te leren over hun vergunningensysteem. De lijst van actiepunten die voortvloeide uit deze benchmark werd in 2010 verder afgewerkt.

### 2.1.1.3 Controle verplichte vermeldingen op de factuur

Het REG-besluit\* houdt voor de elektriciteits- en aardgasleveranciers een informatieplicht in met betrekking tot een aantal vermeldingen op hun eindafrekeningen, voorschotfacturen en promotiemateriaal. De VREG besloot in 2010 af te stappen van de systematische controle van deze verplichtingen en de vrijgekomen tijd te investeren in nieuwe taken. Als een klacht ontvangen wordt in verband met deze verplichte vermeldingen, zal natuurlijk worden opgetreden.

### 2.1.1.4 Onderzoek naar de mogelijkheden tot vergelijking van de kwaliteit van dienstverlening van de Vlaamse energieleveranciers

In de beleidsbrief 2010-2011 geeft de minister\* de VREG de opdracht om een instrument uit te bouwen om de dienstverlening van de leveranciers objectief en kwantitatief te meten. Het kan gaan over de monitoring van de dienstverlening van de call-centers van de leveranciers, de tijd die nodig is voor leveranciers om een afdoend antwoord te bezorgen op vragen en klachten van hun klanten, het aantal klachten dat gericht wordt aan de leverancier zelf of aan de ombudsdiensten met betrekking tot de leverancier,...

Bedoeling is om deze informatie op te nemen in de V-test op de website van de VREG.

Met de komst van het derde energiepakket\* heeft de Europese Commissie een rol gegeven aan de regulatoren om te waken over de energieconsumenten. Deze bepaling wordt omgezet via het voorontwerp van decreet houdende wijziging van het decreet van 20 december 1996 tot regeling van het recht op minimumlevering van elektriciteit, gas en water en het Energiedecreet\* van 8 mei 2009, wat betreft de omzetting van de richtlijn 2009/72/EG en de richtlijn 2009/73/EG en met name in artikel 9 waarbij de taken van de VREG uitgebreid worden tot onder meer het bijdragen tot het waarborgen van consumentenbescherming. De monitoring en publicatie van kwaliteit van dienstverlening is duidelijk een bevoegdheid van de VREG zowel op basis van zijn informerende taak als zijn taak tot het bijdragen tot het waarborgen van de consumentenbescherming.

Het rapport over de methodiek voor vergelijking van de kwaliteit van dienstverlening van de Vlaamse energieleveranciers werd voor eind 2010 aan de minister overgemaakt.

Dit rapport bespreekt de methodologische aspecten van het monitoren van de kwaliteit van dienstverlening van de energieleverancier, bekijkt mogelijke methodes voor het verzamelen van data op basis waarvan gemonitord kan worden en geeft een aantal mogelijke pistes voor publicatie van de resultaten van de monitoring. Verder worden ook een aantal buitenlandse voorbeelden geëvalueerd. Het rapport sluit af met een voorstel voor concrete aanpak, gefaseerd uitgewerkt voor 2011 en latere jaren. Ook wordt een budgettaire inschatting gemaakt van bepaalde in het rapport behandelde dataverzamelmethodes.

Op basis van de reactie van de minister op de voorstellen in het rapport wordt hieraan in 2011 concrete invulling gegeven.

### 2.1.1.5 Vergroten van de kennis bij de Vlaming van zijn recht op gratis elektriciteit

In de beleidsnota Energie 2009-2014 werd de doelstelling geformuleerd om het bewustzijn van de Vlaamse gezinnen te verhogen. In opdracht van de minister\* besprak de VREG met de energieleveranciers hoe ze op hun facturen informatie kunnen verstrekken over het recht van huishoudelijke afnemers op een jaarlijkse hoeveelheid gratis elektriciteit.

De VREG zette in 2010 de nodige stappen (overleg met leveranciers en de minister over noodzakelijke wijzigingen aan de wetgeving) om er voor te zorgen dat de elektriciteitsafnemers vanaf 2011 op hun eerste afrekeningsfactuur na 1 mei herinnerd worden aan hun recht op toekenning van een gratis hoeveelheid elektriciteit.

Ook de nieuwsbrief van de VREG bracht het recht op gratis elektriciteit nog eens onder de aandacht van zijn lezers.

Verder bezorgde de VREG een redactionele tekst over de gratis kWh aan Dito, het gratis kanaal van de Vlaamse overheid om gemeenteambtenaren te informeren.

#### 2.1.1.6 Controle van de netbeheerders en hun werkmaatschappijen

##### **WVEM werd Infrax West**

Op een buitengewone algemene vergadering van WVEM in 2009 werd beslist om een statutaire naamswijziging door te voeren, waarbij de statutaire naam WVEM werd vervangen door Infrax\* West. Deze naamswijziging had tot gevolg dat de beslissingen tot aanwijzing van de Odrachthoudende Vereniging WVEM als distributienetbeheerder moesten aangepast worden. Omwille van praktische redenen koos de VREG ervoor om de bestaande beslissingen op te heffen en te vervangen door één gecoördineerde beslissing voor gas (BESL-2010-16) en één voor elektriciteit (BESL-2010-17).

##### **Intergas Energie**

In afwachting van de inwerkingtreding van het Energiedecreet\* en het Energiebesluit\* kon Intergas Energie enkel *voorlopig* aangewezen worden omdat niet voldaan werd aan alle vereisten in verband met de beheersmatige en juridische onafhankelijkheid. Er is namelijk niet voldaan aan de artikelen 18 en 19 van de besluiten netbeheerders\*. Artikel 18 bepaalt dat er een corporategovernancecomité opgericht moet worden binnen de netbeheerder en artikel 19 bepaalt dat er een aantal punten met betrekking tot de besluitvorming binnen het bestuursorgaan opgenomen moet worden in de statuten van de netbeheerder.

Intergas Energie beschikt niet over een corporategovernancecomité en heeft de door artikel 3.1.18 van het Energiebesluit vereiste bepalingen niet ingeschreven in zijn statuten. Omdat Intergas Energie wél voldoet aan de overige voorwaarden wordt Intergas Energie elk jaar *voorlopig* aangewezen op basis van artikel 31 van het Energiebesluit. Aangezien bij een voorlopige aanwijzing binnen een jaar na deze aanwijzing aangetoond moet worden dat er voldaan wordt aan alle voorwaarden van het besluit, moet de VREG deze aanwijzing elk jaar *herroepen* en Intergas Energie *opnieuw voorlopig aanwijzen* totdat er een wijziging in de regelgeving in voege treedt die een oplossing biedt voor de specifieke situatie van Baarle-Hertog en Intergas Energie. Dit gebeurde ook in 2010: bij beslissing van 20 januari 2010 werd Intergas Energie BV andermaal onder bepaalde voorwaarden aangewezen als aardgasdistributienetbeheerder voor de gemeente Baarle-Hertog.

##### **Eandis**

Eandis\* treedt op als werkmaatschappij voor de gemengde netbeheerders. In 2008 werd vastgesteld dat Eandis niet voldeed aan artikel 3.1.13 van het Energiebesluit (dit is het verbod van deelname in producenten, leveranciers, ...) omdat zij aandelen bezat in Laborelec. Voordat Eandis kon overgaan tot de verkoop van deze aandelen moest er echter eerst een overheidsopdracht uitgeschreven worden voor de diensten die Laborelec vervulde. De VREG besliste in 2009 daarom tot een *voorwaardelijke* toestemming voor netbeheerders Gaselwest, IMEA, IMEWO, Intergem, IVEKA, Iverlek en Sibelgas om een beroep te doen op de werkmaatschappij EANDIS. De gestelde voorwaarde betrof het regulariseren van de inbreuk op art. 3.1.13 door overdracht van de aandelen in Laborelec uiterlijk op 31 december 2010.

Eind 2010 meldde EANDIS dat zij de aandelen van Laborelec overdragen heeft op 18 november 2010. Hierdoor is aan de voorwaarde uit de beslissing van de VREG tot voorwaardelijke toestemming, voldaan, en is de toestemming definitief geworden.

##### **Infrax**

Infrax\* trad in de eerste helft van 2010 enkel op als werkmaatschappij voor Inter-energa, IVEG en Infrax West. Bij beslissing van 23 juli 2010 werd ook aan de netbeheerder PBE toestemming gegeven om een beroep te doen op deze werkmaatschappij. Dit werd in het Belgisch Staatsblad gepubliceerd op 17 augustus 2010.

#### 2.1.1.7 Controle groenestroomcertificatenverplichting

Het aantal in te leveren groenestroomcertificaten\* voor 31 maart 2010 bedroeg op basis van het decretaal bepaalde quotum van 5,25% in totaal 2.073.201 certificaten.

Per 31 maart 2010 werden 2.072.013 certificaten ingeleverd.

Ondanks een procentueel hoger quotum dan het voorgaande jaar (5,25% in 2010 en 4,9% in 2009) was het totaal aantal in te leveren groenestroomcertificaten op 31 maart 2009 (2.077.894) hoger dan op 31 maart 2010. Dit omwille van de belangrijke daling van het elektriciteitsverbruik in 2009 ten opzichte van het verbruik in 2008.



De economische crisis heeft duidelijk een weerslag gehad op het elektriciteitsverbruik. Gegevens afkomstig van netbeheerders tonen dat het elektriciteitsverbruik in 2010 opnieuw gestegen is ten opzichte van 2009. Dit leidt tot het vermoeden dat het elektriciteitsverbruik van 2010 veeleer vergelijkbaar zal zijn met het niveau van 2008, eerder dan met dat van 2009.

De VREG stelde vast dat vier van de twintig certificaatplichtige partijen niet aan hun volledige inleverplicht voldeden. De VREG legde deze partijen een boete op.

E.ON Belgium NV, Trianel Energie BV en Lampiris NV hebben ondertussen de hun opgelegde boete betaald. Essent Belgium NV heeft gerechtelijke stappen ondernomen tegen de boete.

Over de controle op de naleving door de certificaatplichtigen van de wettelijke quotumverplichtingen werd tijdig gerapporteerd op [www.vreg.be](http://www.vreg.be) in het Marktrapport (RAPP-2009-5).

#### 2.1.1.8 Controle warmtekrachtcertificatenverplichting

Het aantal in te leveren warmtekrachtcertificaten\* voor 31 maart 2010 bedroeg in totaal 1.750.076. In totaal leverden alle leveranciers samen 1.749.410 warmtekrachtcertificaten in.

Slechts één leverancier, Trianel Energie BV, voldeed niet aan zijn quotumplicht en betaalde het opgelegde boetebedrag.

Over de controle op de naleving door de certificaatplichtigen van de wettelijke quotumverplichtingen werd tijdig gerapporteerd op [www.vreg.be](http://www.vreg.be) in het Marktrapport (RAPP-2009-5).

### 2.1.2 Reguleren van de toegang tot en het gebruik van het distributienet

#### 2.1.2.1 Opmaak en actualisatie Technische Regels

##### **Synthetische lastprofielen – SLP**

Ook in 2010 keurde de VREG op voorstel van Synergrid\* de categorieën van de distributienetgebruikers zonder registratie van het gemeten verbruiksprofiel en de overeenstemmende synthetische lastprofielen\* voor het jaar 2011, goed, zowel voor elektriciteit als voor aardgas.

Deze profielen worden in de markt gebruikt voor de toewijzing van energiehoeveelheden aan de marktpartijen voor de verbruikers die niet beschikken over een meter die het verbruiksprofiel op kwartierbasis (voor elektriciteit) of op uurbasis (voor aardgas) registreert.

##### **Technisch Reglement Distributie**

Op 21 januari 2010 werden de voorstellen van Technisch Reglement Distributie\* (Elektriciteit respectievelijk Gas) goedgekeurd door de minister\*. De teksten werden gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad op 18 februari 2010.

In de loop van 2010 startte de VREG de voorbereidingen voor een aantal nieuwe wijzigingen. Een aantal daarvan spruit voort uit de praktische implementatie van de Richtlijnen 2009/72 en 2009/73 inzake gesloten distributienetten (zie 2.1.2.6). Daarnaast werd ook vastgesteld dat de bepalingen omtrent het beheer van congesties op de netten moesten worden herbekeken. De VREG zal over deze nieuwe wijzigingen een consultatie voeren in de loop van 2011.

##### **Opvolging implementatie UMIG 4**

Na intensief overleg met de sector en de andere gewesten vond de implementatie van de nieuwe UMIG\* 4.02 plaats in de loop van mei 2009. De settlement-gerelateerde berichten (operationeel evenwicht en allocatie\* gas, allocatie elektriciteit) werden geïmplementeerd in 2010.

Ondertussen werd op 1 december 2010 de UMIG 4.03 gepubliceerd. Deze versie behandelt een aantal errata, bevat een aantal kleine aanpassingen en integreert de UMIR\* 4.02 documenten in de UMIG.

Tenslotte wordt de VREG, samen met de andere regionale regulatoren, op regelmatige basis geïnformeerd over de besprekingen rond (de volgende versie(s) van) de UMIG, het monitoringsproject en overige projecten die opgezet zijn binnen UMIX\*.

### **Opvolging Reconciliatieproces**

Vanaf het leveringsjaar 2007 wordt de reconciliatie\* op procesmatige basis uitgevoerd. Daartoe werden de bepalingen in art. V.3.6.5 van het Technisch Reglement Elektriciteit\* (TRDE) en art. V.3.6.6 van het Technisch Reglement Gas\* (TRDG) aangepast in overleg met de marktpartijen. Alle partijen werden ook verplicht tot deelname aan de financiële afhandeling van de eindreconciliatie.

#### **2.1.2.2 Goedkeuren investeringsplannen netbeheerders en opvolgen van de aansluitbaarheids- en de aansluitingsgraad van het gasdistributienet**

Elk jaar dienen de netbeheerders een investeringsplan in voor hun elektriciteits- en aardgasnetten. Op basis van de ingediende plannen oordeelt de VREG of, mits uitvoering van deze investeringen, de netbeheerder het nodige doet om voldoende capaciteit voor de distributie van elektriciteit en aardgas op zijn net ter beschikking te stellen.

Het investeringsplan wordt opgesteld volgens een rapporteringsmodel gepubliceerd door de VREG. Hierin wordt een gedetailleerde raming van de nodige behoeften aan distributiecapaciteit gevraagd, met aanduiding van de onderliggende hypothesen en een investeringsprogramma voor de jaren 2011 tot 2013 dat de netbeheerder vooropstelt om deze behoeften te kunnen dekken.

In vergelijking met de vorige jaren heeft de VREG meer aandacht geschonken aan de effectieve realisatie van de geplande investeringen. In het verleden werd regelmatig vastgesteld dat geplande investeringen niet werden uitgevoerd of verschoven in de tijd. De VREG zal hier in de toekomst blijvend aandacht aan besteden.

Voor het eerst stelde de VREG ook publieke rapporten op (RAPP-2010-9 voor gas en RAPP-2010-10 voor elektriciteit). Deze rapporten moeten inspelen op de behoefte die vanuit verschillende belanghebbenden werd geuit om beter geïnformeerd te worden over het toezicht van de VREG op de investeringsplannen.

De specifieke knelpunten op het vlak van decentrale productie\* van elektriciteit vergen een nauw overleg met en toezicht op de netbeheerders. Hierbij stelt zich de vraag naar een verantwoord, evenwichtig investeringsbeleid dat aansluit bij de wens van de Vlaamse Regering om slimmere elektriciteitsnetten uit te bouwen met een maximale integratie van decentrale productie. Hierrond zal de VREG verdere activiteiten opzetten vanaf 2011.

Voor een aantal investeringen is overleg gevoerd met de federale regulator CREG\*, voor zover het een problematiek betreft die de distributienetten overstijgt.

Voor aardgas bevat dit rapport ook een tendens inzake de aansluitbaarheids- en de aansluitingsgraad. Op basis van het ingediende programma verwacht de VREG dat alle netbeheerders de decretaal opgelegde streefcijfers zullen halen.

Het budget voor de investeringen en de impact op de distributietarieven maken geen deel uit van de rapportering. Het onderzoek hierop is een federale bevoegdheid. Wel wordt er gerapporteerd aan de CREG over het voorgestelde investeringsprogramma.

De investeringsplannen werden door de netbeheerders tijdig ingediend en lieten de VREG toe vast te stellen dat de netbeheerders voldeden aan hun verplichtingen om voldoende capaciteit te voorzien.

#### **2.1.2.3 Benchmark kwaliteit dienstverlening netbeheerders**

Conform het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit/Gas\* moeten alle netbeheerders jaarlijks vóór 1 april een verslag indienen bij de VREG waarin zij de kwaliteit van hun dienstverlening beschrijven in het voorgaande kalenderjaar. Dit verslag moet opgesteld worden volgens een rapporteringsmodel, opgesteld en gepubliceerd door de VREG.

In het algemeen kan geconcludeerd worden dat de betrouwbaarheid van de elektriciteitsdistributienetten op een hoog peil gehandhaafd blijft. Dit kan onder meer gestaafd worden door een vergelijking op internationaal niveau. CEER\* publiceerde eind 2008 een aantal kencijfers in het "4th Benchmarking Report on Quality of Electricity Supply". De Vlaamse onderbrekingscijfers zijn vergelijkbaar met die van Nederland, Duitsland en Denemarken die tot de laagst vermelde behoren.

Naast de evolutie van de onderbrekingsduur maakt de VREG ook een analyse van de technische klachten over de kwaliteit van de spanning. Het grootste aandeel van de meldingen had betrekking op

een niet correct spanningsniveau, maar minder dan 10% van deze meldingen bleken na meting terecht te zijn. Ook klachten over de dienstverlening van de netbeheerders met betrekking tot een aantal in het rapporteringsmodel vermelde thema's worden door de distributienetbeheerders geregistreerd en gerapporteerd. De meeste klachten betreffen de kwaliteit van de uitvoering van de werkzaamheden, maar ten opzichte van vorig jaar is er een dalende tendens.

De toename van de netverliezen in 2007 en 2008, gevolgd door een daling in 2009 is een opmerkelijk gegeven. De toegepaste berekeningsmethode van de netverliezen zal in 2011 worden geanalyseerd, om te kunnen vaststellen of het hier wel degelijk om een fysische verlaging, dan wel om een mathematische onnauwkeurigheid gaat. Voorlopig wil de VREG nog geen concrete besluiten trekken uit de evolutie van deze verliezen. Wel moet de nodige aandacht besteed worden aan het overschot aan decentrale productie die niet lokaal verbruikt wordt.

Onbeschikbaarheid van toegang tot het aardgasnet is nagenoeg volledig toe te schrijven aan geplande werken. De onbeschikbaarheid als gevolg van geplande werken heeft meestal geen al te grote impact op het gebruikerscomfort aangezien geplande werken op voorhand moeten aangekondigd worden of in overleg gebeuren met de getroffen eindafnemers. De gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer wordt geschat op 5 minuten per jaar, dit is hetzelfde cijfer als voor 2008.

Wel werden er iets meer terecht klachten gerapporteerd over de kwaliteit van de druk in de Vlaamse distributienetten en ook waren er meer klachten over de naleving van de termijnen van de dienstverlening. Wellicht hangen de hogere aantallen klachten samen met een betere registratie van deze klachten. In het verleden heeft de VREG hier al initiatieven genomen. Op Europees vlak wordt er nu onder impuls van ERGEG gewerkt aan een geharmoniseerde registratie en rapportering van klachten, wat een aantal aanpassingen vergde en nog zal vergen aan de datasystemen.

#### 2.1.2.4 Evaluatie aansprakelijkheidsregeling netbeheerders

Uit een evaluatie van 2009 van de gegevens inzake aansprakelijkheid van de netbeheerders, werd vastgesteld dat geen gegevens beschikbaar zijn in verband met het aantal schadeaanmeldingen dat betrekking heeft op schade veroorzaakt door de onderaannemers van de netbeheerder. Deze schadegevallen worden autonoom door deze onderaannemers afgehandeld. Een opvolging van deze dossiers door de netbeheerder is er op heden niet.

Omdat de VREG geregeld klachten ontvangt over netgebruikers die schade lijden als gevolg van taken die deze onderaannemers van de netbeheerder uitvoeren, besprak de VREG met de netbeheerders de opvolging hiervan en de eventuele aanpassing van de interne procedures.

In 2010 vond een vergadering plaats waarop de problematiek van de aansprakelijkheid voor stroomonderbrekingen en -storingen als gevolg van fouten van door de distributienetbeheerder aangestelde (onder)aannemers, besproken werd.

Er werd geconcludeerd dat cijfergegevens over schadeaanmeldingen met betrekking tot werken van onderaannemers enkel met een zware administratieve last en met een te grote foutmarge, verzameld zouden kunnen worden. Daarom werd uiteindelijk niet gekozen voor een verplichte opvolging en rapportering van deze gegevens. Belangrijkste doel is de informatieverlening aan de schade-eiser bij doorverwijzing naar de onderaannemer. Zo moet hij de coördinaten van een personeelslid bij de netbeheerder/werkmaatschappij meekrijgen, zodat hij terug kan aankloppen bij de netbeheerder. Als immers blijkt dat geen gevolg wordt gegeven aan de schade-eis, moet de netbeheerder zelf rechtstreeks tussenkomen bij de aannemer.

De VREG zal deze problematiek verder opvolgen in 2011. Dit project kende een beetje vertraging en werd eind december 2010 niet volledig afgerond. In 2011 zal ook een nieuwe evaluatie gemaakt worden op basis van de in 2010 gerapporteerde gegevens met betrekking tot de aansprakelijkheid van de netbeheerders.

#### 2.1.2.5 Coherenter kader ter stimulering van de aansluiting van decentrale productie op het distributienet

Onder impuls van de steunmaatregelen voor decentrale productie\* werden de voorbije jaren heel wat nieuwe installaties gebouwd en aangesloten op de elektriciteitsnetten. Deze netten werden historisch gedimensioneerd op basis van de verbruiksverwachtingen. Zolang verbruik en productie min of meer in

evenwicht met elkaar zijn, stelt dit geen onoverkomelijke problemen voor de netexploitatie. In de loop van 2009-2010 begonnen zich evenwel zones af te tekenen waarbij de evacuatie van de geproduceerde stroom niet altijd kan worden gegarandeerd. Ingrijpende netinvesteringen zijn projecten waarvan de realisatie meerdere jaren aansleept en dus stelde zich de vraag of er geen alternatieven waren voor de weigering tot aansluiting, waartoe sommige netbeheerders in bepaalde gevallen overgingen.

Deze problematiek stelde zich het meest acuut in de kustregio, meer bepaald in de driehoek Koksijde-Zeebrugge-Brugge. De capaciteit van het hoogspanningsnet is daar volledig gereserveerd, voor een groot deel ten behoeve van de vergunde off-shore windparken, waardoor de evacuatie van productie op het land niet kan worden gegarandeerd zonder bijkomende netinvesteringen (het Stevin-project).

De Vlaamse Regering beschouwt dit project als een strategisch belangrijke investering. Dit neemt niet weg dat afronding van de werkzaamheden niet voor eind 2014 wordt verwacht. Heel wat projecten voor hernieuwbare energieproductie\* kwamen daardoor op helling te staan.

Met de betrokken partijen in deze regio, maar ook binnen het kader van het Beleidsplatform Slimme netten (zie 2.2.5), werd intensief overlegd om een oplossing uit te dokteren die de blokkering van deze investeringsdossiers moest opheffen. Elia\* modelleerde met de hulp van Eandis\* en Infrax\* hoe productie en verbruik in de regio op elkaar afgestemd kunnen worden. De VREG bekeek welke mogelijkheden het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit\* biedt of, na aanpassing, kan bieden.

Uiteindelijk werd geopteerd voor een model waarbij de projectontwikkelaars die al een detailstudie aanvroegen, de mogelijkheid krijgen om in te gaan op een aanbod van flexibele aansluiting. Dit houdt in dat zij aanvaarden om in specifieke uitbatingsomstandigheden een afregelbevel van de netbeheerders op te volgen. De inschatting is dat zo'n afregeling slechts zeer zelden nodig zal zijn.

De VREG zal in overleg met de netbeheerders de regeling in het voorjaar van 2011 verder uitwerken. Dit vereist een wijziging van het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit (zie 2.1.2.1) en een aanpassing van de contracten van de netbeheerders.

Er komt een regelmatige evaluatie van de productie en het verbruik om te kijken of er bijkomende projecten kunnen worden aangesloten.

Op middellange termijn wordt gedacht aan een meer marktconforme oplossing. De uitwerking hiervan maakt deel uit van het Actieplan Slimme Netten (zie 2.2.5).

#### 2.1.2.6 Private netten en directe lijnen en leidingen

De VREG heeft in het verleden herhaaldelijk aangedrongen op een regeling inzake private netten en directe lijnen en leidingen. In afwachting hiervan had de VREG in 2008 een mededeling uitgevaardigd (MEDE-2008-4) die tot doel had duidelijkheid te verschaffen over de verplichtingen bij de verkoop of levering van ter plaatse uit hernieuwbare energiebronnen\* of kwalitatieve warmtekraftkoppeling\* opgewekte elektriciteit.

De Richtlijnen uit het Derde\* Pakket bieden een kader voor de specifieke problematiek van gesloten distributienetten. Dit is een categorie van netten waarvoor minder verregaande verplichtingen kunnen worden opgelegd inzake het beheer ervan. De VREG heeft de omzetting van deze Richtlijnen in Vlaams recht aangegrepen om een regeling voor te stellen die ook de problematiek van private netten en directe lijnen en leidingen zou dekken.

Daartoe stelde de VREG een discussiedocument op, waarop een twaalfstal geschreven reacties werden ontvangen. Heel wat partijen verzochten de VREG ook om een onderhoud om hun positie in deze materie te kennen te geven. Zowel de geschreven reacties als de overlegvergaderingen leverden heel wat bruikbare suggesties op voor een verbetering van de regelgeving. De VREG verwerkte deze suggesties in het advies aan de minister\* (ADV-2011-2).

De VREG plant in het kader van deze problematiek nog volgende activiteiten in 2011:

- de formele afronding van de consultatie met een synthesedocument;
- de voorbereiding van een aanpassing van de Technische Reglementen Distributie\* voor wat betreft de regels inzake gesloten distributienetten en directe lijnen of leidingen;
- een aangepaste mededeling ter verduidelijking van het behandelingskader.

## 2.1.3 Klachtenbehandeling, geschillenbeslechting en bemiddeling in geschillen

### 2.1.3.1 Behandeling van klachten tegen marktpartijen

#### **Totaal aantal klachten**

De VREG ontving in 2010 in totaal 411 klachten van eindafnemers tegen energieleveranciers en netbeheerders. In 2009 waren dat er 677. Er is sprake van een daling van 39,3% ten opzichte van 2009. Deze daling kan verklaard worden door de oprichting van de Federale ombudsdienst voor energie. Sinds de oprichting behandelt deze dienst heel wat klachten.

De meeste klachten waarvoor de VREG bevoegd is gaan over meetgegevens (en de rechtzetting ervan). De meeste klachten waarvoor de VREG niet bevoegd is gaan over facturatie.

#### **Behandelingstermijn**

In de beheersovereenkomst is als doelstelling ingeschreven dat de VREG binnen 15 kalenderdagen na ontvangst van een klacht een antwoord richt op deze klacht en/of een vraag stelt tot het bekomen van bijkomende informatie.

Voor 97% van alle ontvangen klachten kon de VREG binnen twee weken een (eerste) antwoord bezorgen aan de indiener van een klacht (in 2009 bedroeg dit slechts 38%). De prestatienorm opgenomen in de beheersovereenkomst van de VREG kon dus voor 3% van alle klachten niet gevolgd worden. De reden voor deze verbetering is een extra personeelslid. De klachten blijven complex, maar worden tijdiger opgevolgd door 2 personeelsleden van de VREG. De gemiddelde tijd die de VREG nodig had om een (eerste) antwoord te bezorgen is 4 kalenderdagen (in 2009: 28 dagen).

#### **Verdeling klachten over netbeheerders en leveranciers**

Van deze klachten waren er 36% gericht tegen netbeheerders en 64% tegen leveranciers. In een aantal gevallen was de klacht gericht én tegen de netbeheerder én tegen de leverancier.

#### **Ontvangen en doorgestuurde klachten**

De VREG ontving in 2010 19 klachten van de Federale ombudsdienst voor energie.

De VREG heeft 16 klachten overgemaakt aan de Algemene Directie Controle en Bemiddeling (ADCB)\*, met name de klachten in verband met mogelijke inbreuken op het Akkoord\* of de wetgeving inzake de eerlijke handelspraktijken\*. Er werden ook 81 klachten overgemaakt aan de Federale ombudsdienst voor energie. Het betreft voornamelijk klachten tegen leveranciers over facturen.

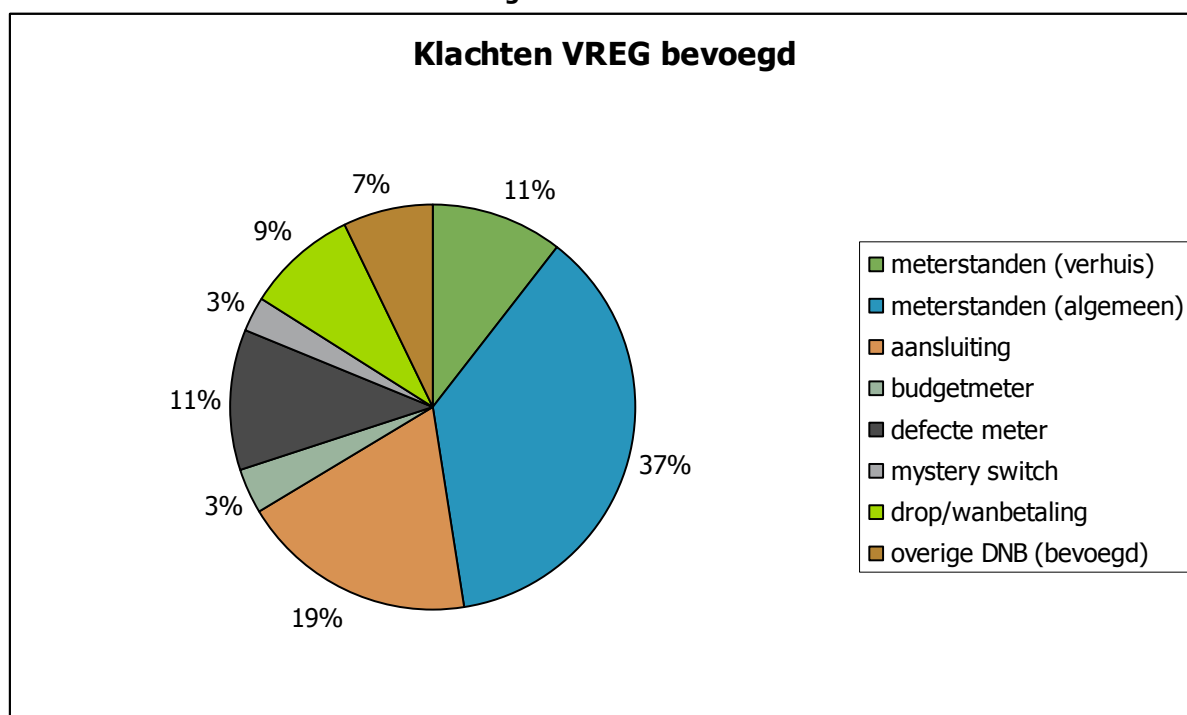
#### **Opsplitsing ontvangen klachten op basis van onderwerp van de klacht**

In de twee onderstaande tabellen kan een opsplitsing gevonden worden van de ontvangen klachten. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen de klachten waarvoor de VREG bevoegd is en de klachten waarvoor ze niet bevoegd is (maar die ze wel behandeld heeft bij gebrek aan een andere instantie die de klacht kan behandelen).

Volgende tabel bevat de ontvangen klachten waarvoor de VREG bevoegd is. Voor 2010 waren dat 287 klachten. Dit zijn de klachten die handelen over een inbreuk op de Vlaamse energiewetgeving of de technische reglementen.



**Grafiek 1. Klachten waarvoor VREG bevoegd is**



Toelichting bij de grafiek:

- Klachten over **meterstanden (algemeen)** handelen onder andere over betwisting van meterstanden door eindafnemers als gevolg van een verkeerde meteropname, een schatting van de meterstanden door de netbeheerder, de rechtzetting van meterstanden, ...
- De klachten over **meterstanden (verhuis)** gaan over betwiste meterstanden in het kader van een verhuis.
- Klachten over **aansluitingen** handelen over weigeringen tot aansluiting op het net, de kosten van de aansluiting en de modaliteiten van de betaling van de aansluitingskosten, vooral de kosten die aangerekend worden als gevolg van uitbreidingen van het net en over vertragingen in de uitvoering van de aansluiting.
- De klachten over de **niet toekenning van gratis kWh**: om gratis elektriciteit te kunnen toekennen, heeft de leverancier gegevens nodig over het aantal gedomicilieerde gezinsleden op de leveringsadressen van zijn klanten. Leveranciers hebben geen toegang tot het Rijksregister. Zij krijgen deze gegevens van de netbeheerder, die wel toegang heeft tot het Rijksregister. Probleem is dat de netbeheerder deze domiciliegegevens moet linken met de gegevens in zijn klantenbeheersysteem. Dit is in praktijk geen eenvoudige zaak. Zeker bij appartementsgebouwen is het linken van het aantal gedomicilieerden in een bepaald appartement aan een aansluitingspunt in het appartementsgebouw een zeer moeilijke en soms onmogelijke taak bij gebrek aan goede en opgesplitste gegevens. In deze gevallen krijgt de leverancier dus geen domiciliegegevens van de netbeheerder en mag hij ook geen gratis kWh toekennen aan de betrokken huishoudelijke afnemer bij gebrek aan betrouwbare domiciliegegevens.
- Klachten over **stroomstoringen** hebben te maken met de (niet-)tijdige verwittiging door de netbeheerder van geplande onderbrekingen, de beperkte vergoedingen in geval van langdurige of frequente stroomonderbrekingen,...
- Klachten over **budgetmeters** gaan voornamelijk over de plaatsing van budgetmeters en de duurtijd voor het uitschakelen van een budgetmeter in geval van een verhuizing.
- Het onderwerp **defect aan de meter** bevat de klachten over het al of niet erkennen van dit defect door de netbeheerder en de rechtzetting van het verbruik ten gevolge van het defect.

- De klachten in verband met **wanbetaling**, namelijk het opzeggen van het contract door de leverancier wegens wanbetaling, hebben vaak te maken met het feit dat de klant een (voorschot)factuur betwist bij zijn leverancier en dat de leverancier, ondanks het feit dat het Akkoord\* bepaalt dat de invorderingsprocedure bij consumenten dan voorlopig opgeschort moet worden, toch het contract met de consument opzeg wegens niet-betaling van deze factuur.

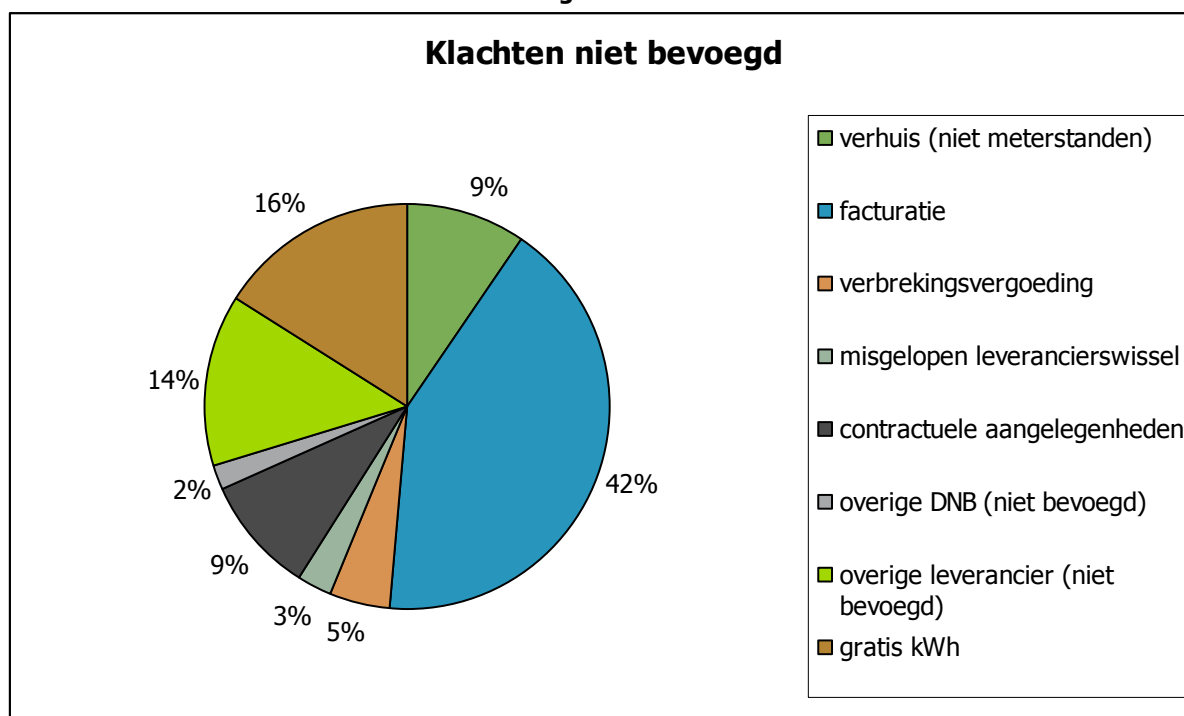
- Klachten over **leverancierswissels** handelen vaak over het feit dat de nieuwe leverancier zich niet tijdig kan aanmelden op het toegangspunt van de nieuwe klant. Vaak is de basis voor deze problematiek miscommunicatie. De klant denkt namelijk bij het ondertekenen van het contract (via telefoon, internet, ...) dat dit contract meteen kan ingaan terwijl er geen rekening gehouden wordt met de wettelijke verzakingstermijnen, de tijdsduur die de netbeheerder nodig heeft om deze wissel te verwerken en de tijd die de leverancier nodig heeft om deze wissel administratief te verwerken. De leverancier brengt echter de klant hiervan niet meteen op de hoogte zodat de klant van oordeel is dat de leverancier zelf niet tijdig de wissel heeft aangevraagd.

- Bij klachten over **afsluitingen** betwist de klager de rechtmatigheid van de afsluiting.

De VREG heeft 122 klachten ontvangen waarvoor ze niet bevoegd is. De meeste klachten werden doorgestuurd naar de juiste dienst.

De klachten waarvoor de VREG niet bevoegd is kunnen opgedeeld worden in onderstaande onderwerpen:

**Grafiek 2. Klachten waarvoor VREG niet bevoegd is**



- Inzake **facturatie** handelen de klachten vaak over onduidelijke facturen, facturen die gestegen zijn ten opzichte van het vorige jaar, het niet of laattijdig ontvangen van een eindafrekening, facturen die naar een verkeerd adres verzonden werden of op een verkeerde naam staan.

- De klachten in verband met **contractuele aangelegenheden** handelen meestal over het feit dat de levering niet gestart wordt op de gewenste startdatum waardoor de klant een verbrekingsvergoeding moet betalen aan zijn vorige leverancier. Deze klachten gaan echter niet over de terechtheid van de verbrekingsvergoeding van de vorige leverancier (die conform het Akkoord\* terecht deze verbrekingsvergoeding kon aanrekenen) maar over het feit dat de nieuwe leverancier niet op de correcte datum de wissel heeft doorgevoerd.

- De klachten over **verbrekingsvergoeding** handelen over het (on)terecht aanrekenen van een verbrekingsvergoeding door de vorige leverancier, omdat bijvoorbeeld wel tijdig zou opgezegd zijn.

### 2.1.3.2 Samenwerking met de federale ombudsdienst voor energie

Sinds 21 januari 2010 is de federale ombudsdienst voor energie operationeel. De VREG heeft in de loop van 2010 de nodige afspraken gemaakt met de federale ombudsdienst om een goede en snelle dienstverlening aan de burger te verzekeren.

De klachten die de ombudsdienst ontvangt tegen netbeheerders en leveranciers over materie die behoort tot de bevoegdheid van de VREG, worden doorgezonden naar de betrokken distributienetbeheerder of leverancier met de vraag tot reactie én naar de VREG. Bij twijfel of ter dubbelcheck vraagt de ombudsdienst aan de VREG om het antwoord van de netbeheerder en/of leverancier te toetsen aan de geldende wetgeving.

Als er geen bevredigende oplossing voor het geschil tussen de aanklager en de distributienetbeheerder of leverancier kan gevonden worden, wordt de klacht afgesloten door de Ombudsdienst en voor verder gevolg toegezonden aan de VREG. Deze kan dan beslissen om de procedure tot het opleggen van een administratieve boete op te starten wegens niet-naleving van de Vlaamse energiewetgeving.

De ombudsdienst en de VREG wisselen op regelmatige basis informatie en inlichtingen uit omtrent:

- het aantal ontvangen en behandelde klachten inzake de elektriciteits- en aardgasmarkt;
- het onderwerp van de ontvangen en behandelde klachten (facturatie, meteropname, aansluitingen, contractuele aangelegenheden, ...).

### 2.1.3.3 Behandeling van klachten tegen de VREG

Sinds het Vlaamse Klachtendecreet\* op 1 januari 2002 van kracht werd, heeft iedereen het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij een Vlaamse overheidsinstelling over zijn werking of bepaalde handelingen. Ook de VREG is aan dat Klachtendecreet onderworpen.

In 2010 ontving de VREG 69 klachten tegen zijn werking. 45 klachten waren gegrond, 12 deels gegrond, 11 ongegrond. Er was ook een klacht onontvankelijk. De VREG kreeg 22 klachten tegen zijn werking via de Vlaamse ombudsdienst.

In tegenstelling tot 2009 werden alle vragen waarin enig ongenoegen naar boven kwam, als klacht tegen de VREG behandeld.

67 van de 69 klachten die de VREG in 2010 ontving met betrekking tot zijn werking hebben te maken met het proces van de goedkeuring en toekenning van groenestroomcertificaten aan zonnepaneleneigenaars.

48 van de 67 klachten hebben te maken met de lange behandelingstermijn van aanvraagdossiers tot toekenning van groenestroomcertificaten. Dit gaat zowel over vertraging bij de verwerking van wijzigingen in bestaande dossiers (vb. uitbreiding installatie, wijziging installatie,..) als over het niet-aanvaarden door de VREG van de ingegeven meterstand. Deze meterstanden worden niet goedgekeurd als de productie buiten de verwachte marges ligt. De VREG heeft een 500-tal zonnepaneleneigenaars aangeschreven om nog extra informatie op te vragen om in de toekomst weigeringen van meterstanden te vermijden, maar deze is niet bij iedereen in goede aarde gevallen omdat dit de goedkeuring en de uitbetaling extra vertraagt. Sommige zonnepaneleneigenaars hadden deze informatie ongevraagd bij hun aanvraag ingediend. Omdat het onmogelijk was dit op voorhand te checken werd iedereen zonder onderscheid aangeschreven.

Een deel van de klachten (deel gegrond) ligt soms ook aan de klager zelf omdat hij foutieve vermeldingen doet op aanvraagformulieren, omdat hij het dossier nog niet aanmeldde bij de netbeheerder, omdat er een foutief e-mailadres is doorgegeven, ...

14 klachten hebben te maken met een niet-correcte beslissing van de VREG. Dit gaat voornamelijk over klagers die niet akkoord gaan met de schatting van de meterstand door de VREG. Deze procedure is echter voor iedereen zonder onderscheid dezelfde en is bovendien in de loop van het jaar aangepast in het voordeel van de zonnepaneleneigenaars.

Vier klachten hebben te maken met ontoereikende informatieverstrekking. Het gaat dan om onduidelijke communicatie tussen de klager en de VREG. Twee klachten zijn ongegrond.

Drie klachten gaan over onvoldoende bereikbaarheid van de medewerkers van de VREG. Twee gaan specifiek over zonnepanelendossiers en zijn (deels) gegrond. Eén klacht is ongegrond.

Alle gegronde of deels gegronde klachten zijn ondertussen opgelost.

#### 2.1.3.4 Behandeling van vragen van afnemers

De VREG behandelt naast klachten ook veel informatievragen van Vlaamse afnemers en bedrijven met betrekking tot de elektriciteits- en gasmarkt.

In 2010 werden ongeveer 2.500 infovragen (per e-mail) behandeld door de cel informatie- en communicatie van de VREG.

Voor de telefonische afhandeling van vragen van afnemers doet de VREG een beroep op de dienstverlening van de Vlaamse Infolijn via het gratis nummer 1700. In 2010 werden in eerste lijn zo'n 18.000 telefoons voor de VREG behandeld. De dossierlijn behandelde er meer dan 25.000 (allemaal over zonnepanelen).

#### 2.1.4 Certifiëring van milieuvriendelijke energie en faciliteren van de handel ervan

##### 2.1.4.1 Beoordeling van aanvraagdossiers voor certificaten

In 2010 werd een belangrijk deel van de achterstand bij de behandeling van aanvraagdossiers voor certificaten ingehaald. Bovendien kon bijna 70% van alle aanvragen van kleine PV-installaties\* binnen 1 dag worden goedgekeurd.

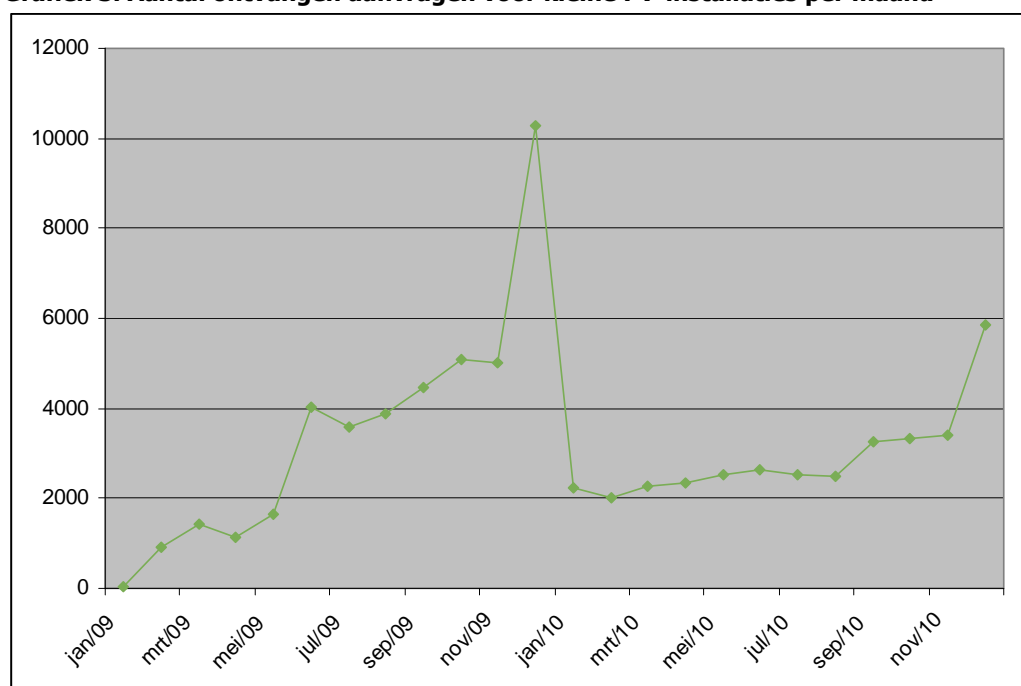
##### Kleine PV-installaties ( $\leq 10$ kW)

De cel standaarddossiers van de VREG ontving in 2010 zo'n 36.000 aanvraagdossiers voor de toekenning van groenestroomcertificaten\* aan kleine PV-installaties, een gemiddelde van bijna 3.000 aanvragen per maand. Ook in 2010 was er een piek in het aantal aanvragen op het einde van het jaar, bij de overgang naar een lagere minimumsteun (van 350 naar 330 euro).

**Tabel 1. Totaal aantal ontvangen aanvragen voor kleine PV-installaties en maandelijks gemiddelde per jaar**

	2008	2009	2010
Totaal aantal ontvangen aanvragen	10.510	49.554	35.935
Gemiddeld aantal aanvragen ontvangen per maand	876	4.130	2.995

**Grafiek 3. Aantal ontvangen aanvragen voor kleine PV-installaties per maand**

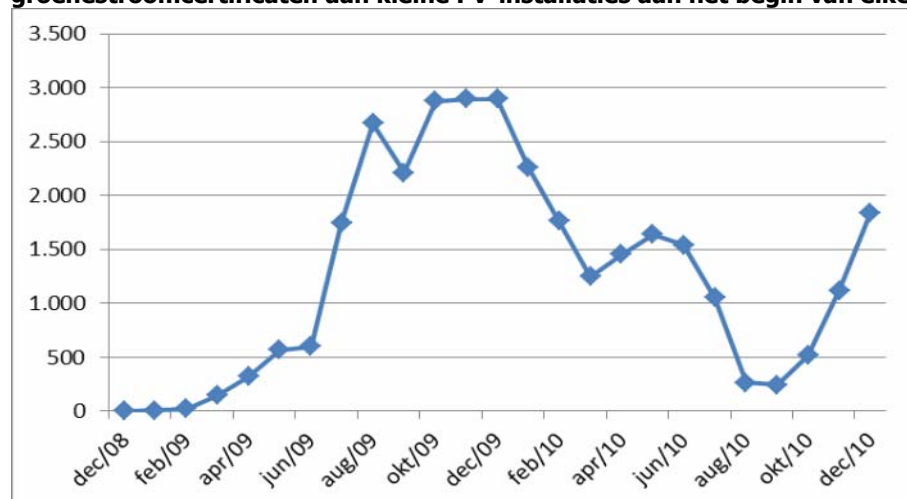


Van de 35.935 aanvragen werden er 2.995 per post ingediend. De overige aanvragen werden ingediend via het online aanvraagformulier op de website van de VREG. De aanvragen die per post worden ingediend, worden door de VREG overgetypt in het online aanvraagformulier en op deze manier dus ook online ingediend.

De online ingediende aanvraagformulieren worden automatisch gecontroleerd. Als zij aan een aantal ingebouwde criteria voldoen, worden zij automatisch goedgekeurd. In 2010 werd 69% van het aantal online aanvragen op deze manier goedgekeurd binnen 24 uur na het indienen er van. Als niet aan deze criteria wordt voldaan, wordt de aanvraag manueel behandeld: mogelijk zijn er zaken verkeerd ingevuld, moet er iets bijkomend opgevraagd worden of zijn er twijfels of de aanvraag niet een dubbel is van een aanvraag die al werd ingediend. Enkel op dit punt is er nog een zekere achterstand bij de verwerking van aanvragen tot toekenning van groenestroomcertificaten aan eigenaars van kleine PV-installaties.

In Grafiek 4 is de evolutie te zien van het aantal online aanvragen dat op de eerste dag van de maand nog manueel te behandelen was. Hierin is te zien dat er zeker aan het begin van het jaar nog een belangrijke achterstand was bij het verwerken van deze aanvragen. In 2010 daalde deze achterstand maand na maand. Tijdens de zomermaanden was de achterstand quasi verdwenen. Eind 2010 is er opnieuw achterstand, veroorzaakt door de stijging van het aantal ontvangen aanvragen de laatste maanden van 2010.

**Grafiek 4. Aantal nog manueel te behandelen aanvragen tot toekenning van groenestroomcertificaten aan kleine PV-installaties aan het begin van elke maand**

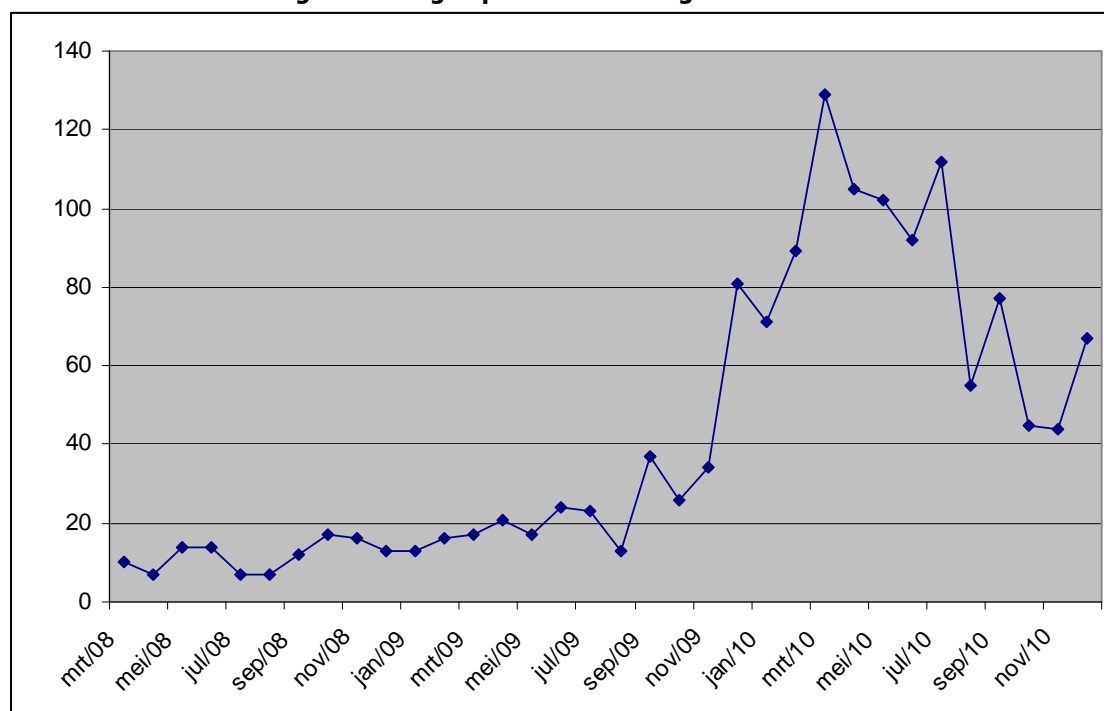


Het aantal nog te behandelen aanvragen zou als gevolg van een belangrijk ICT-project begin 2011 echter opnieuw sterk moeten dalen. De VREG is eind 2010 gestart met het verbeteren van het online aanvraagformulier en de automatische ingebouwde controles bij de behandeling van deze aanvragen, specifiek gericht op het verminderen van het aantal "hangende" online aanvragen.

### Grote PV-installaties

In 2010 werden 987 aanvragen ontvangen tot toekenning van groenestroomcertificaten voor grote PV-installaties. Een gemiddelde van 92 aanvragen per maand.

**Grafiek 5. Aantal ontvangen aanvragen per maand voor grote PV-installaties**



De VREG keurde in 2010 in totaal 1.057 aanvragen voor grote PV-installaties goed, waarvan 745 binnen de twee maand na ontvangst van het aanvraagdossier. 70,48% van alle aanvragen werden dus binnen de wettelijk voorziene termijn behandeld.

### Andere hernieuwbare energiebronnen en WKK's

De aanvragen tot toekenning van groenestroomcertificaten aan installaties die andere hernieuwbare energiebronnen\* gebruiken dan zonne-energie en de toekenning van warmtekrachtcertificaten\* aan kwalitatieve warmtekrachtinstallaties\* worden behandeld door de cel expertisedossiers binnen de VREG.

In 2010 werden door deze cel 109 nieuwe aanvragen goedgekeurd (ten opzichte van 117 in 2009).

**Tabel 2. Aantal goedgekeurde aanvragen per technologie per jaar**

	Groene stroomdossiers (excl. PV)		WKK-dossiers	
	totaal dossiers cumulatief	aantal goedgekeurde aanvragen/jaar	totaal dossiers cumulatief	aantal goedgekeurde aanvragen/jaar
vóór 2006	97	97	32	32
2006	127	30	52	20
2007	153	26	96	44
2008	179	26	154	58
2009	219	40	231	77
2010	254	35	305	74

Elke uitbreiding of wijziging van de installatie met impact op de berekeningswijze van het aantal toe te kennen certificaten moet eveneens worden beoordeeld en verwerkt. In 2010 werden 117 wijzigingsdossiers behandeld (tegenover 68 in 2009).



Grote installaties (met een vermogen > 1 MW voor WKK en meer dan 1.000.000 kWh opgewekte elektriciteit per jaar voor groene stroom) moeten wettelijk gezien om de twee jaar volledig herkeurd worden. De VREG moet deze herkeuringen beoordelen en indien nodig de berekeningswijze van het aantal toe te kennen certificaten aanpassen. In 2010 werden 183 herkeuringss dossiers bekeken worden door de VREG. In 2009 ging het om 77 herkeuringss dossiers.

Installaties die biobrandstoffen gebruiken moeten om de twee jaar een auditverslag voorleggen van de door hen gebruikte biobrandstoffen. Ook dit moet bekeken en beoordeeld worden door de VREG, en waar nodig moet een aanpassing gebeuren van de berekeningswijze van het aantal toe te kennen certificaten. In 2009 werden 50 van dergelijke (her)audits bekeken door de VREG. In 2010 waren er 23 (her)audits.

#### 2.1.4.2 Maandelijkse toekenning van certificaten

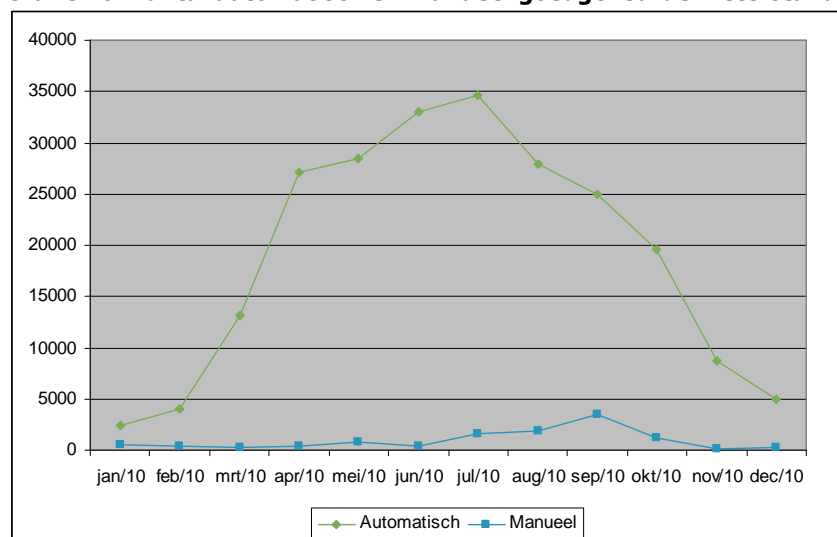
##### Kleine PV-installaties

Na goedkeuring van een aanvraag tot toekenning van groenestroomcertificaten kan een PV-eigenaar aan de VREG de productie van 1.000 kWh elektriciteit via zijn PV-installatie melden (op papier of on line in de certificatedatabank). Voor iedere 1.000 kWh krijgt de eigenaar van de PV-installatie 1 groenestroomcertificaat, dat vervolgens automatisch verkocht wordt aan zijn netbeheerder tegen de geldende minimumprijs.

Controle op deze gerapporteerde meterstanden is mogelijk door de opgegeven productie te toetsen aan de gemiddelde productie van een gelijkaardige installatie, met een zekere boven- en ondermarge. In het begin gebeurde deze controle manueel. Sinds oktober 2008 gebeurt deze controle automatisch: als de meterstand binnen de marges ligt die kunnen verwacht worden voor een dergelijke installatie wordt de meterstand onmiddellijk goedgekeurd. De nodige groenestroomcertificaten worden vervolgens automatisch toegekend binnen 24u na goedkeuring van de meterstand. Als een meterstand niet automatisch kan worden goedgekeurd, moet het dossier manueel worden aangepakt. Er wordt een brief gestuurd met een aantal vragen: hoeveel panelen van welk vermogen zijn aanwezig, op welke dag werd de installatie opgestart,...?. Als het na de ontvangst van deze bijkomende informatie nog nodig is, wordt de netbeheerder door de VREG verzocht ter plaatse te gaan voor een grondig onderzoek.

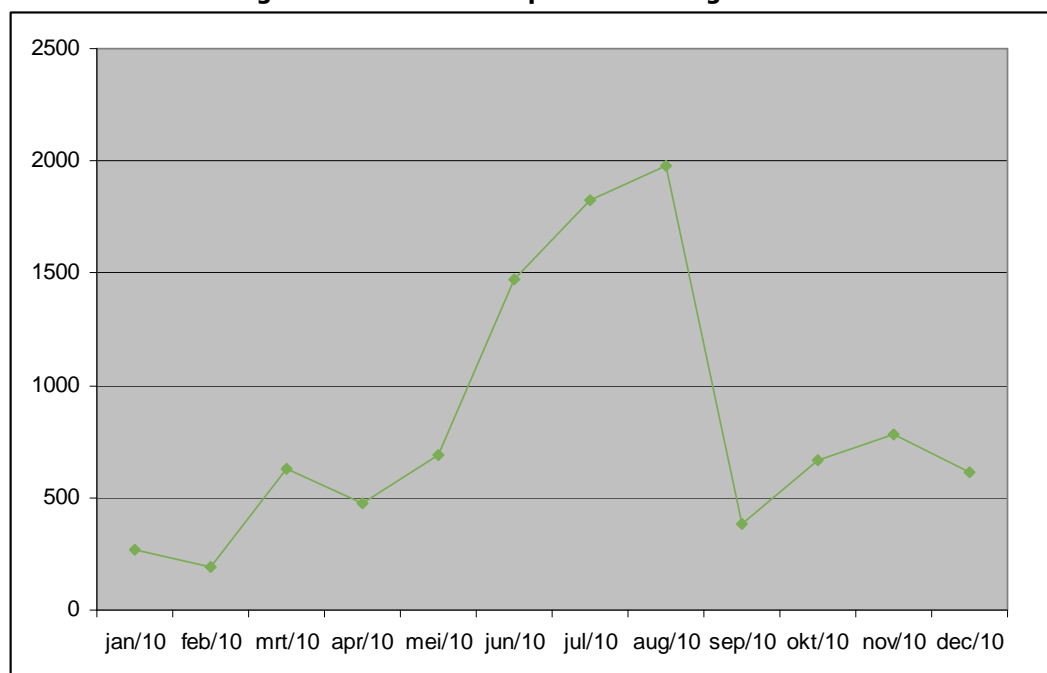
Onderstaande grafiek geeft aan hoeveel meterstanden de VREG maandelijks automatisch of manueel heeft goedgekeurd. In de zomermaanden worden meer meterstanden goedgekeurd omdat in die periode de productie hoog ligt en er meer meterstanden worden ingediend.

**Grafiek 6. Aantal automatisch en manueel goedgekeurde meterstanden per maand**



Grafiek 7 geeft aan welk aandeel van de ontvangen meterstanden niet door de automatische controle raakte en waarvoor dus niet binnen een dag na melding van de productie van 1.000 kWh of een veelvoud hiervan de nodige groenestroomcertificaten werden toegekend door de VREG.

**Grafiek 7. Aantal hangende meterstanden op de laatste dag van de maand**



Wat opvalt is de sterke daling van het aantal meterstanden buiten de marges sinds september 2010. Deze is niet alleen het gevolg van seizoenseffecten, maar ook van de verbetering van de automatische controle van de ingegeven meterstanden in die periode (ontbrekende piekvermogens moeten worden ingevoerd bij het toevoegen van een meterstand, verfijning seizoensmodulatie, inbouw grotere marges bij suntrackers,...).

De daling van het percentage meterstanden buiten de marges leidt ertoe dat enkel in deze situaties een manueel onderzoek moet worden gevoerd door de VREG naar de oorzaak van het probleem (meestal fout ingevuld gegeven in online aanvraagformulier) en eventueel moet worden overgegaan door een controle ter plaatse van de installatie door de netbeheerder, op verzoek van de VREG.

### **Grote PV**

Gemiddeld kreeg 81,36% van alle grote PV-installaties in 2010 maandelijks tijdig de groenestroomcertificaten waar deze recht op hebben. Als gevolg van de automatisatie van de rapporteringen door de netbeheerders zou dit percentage verder moeten stijgen in 2011.

### **Andere hernieuwbare energiebronnen en WKK**

Gemiddeld krijgt 80% van alle installaties die elektriciteit produceren uit hernieuwbare energiebronnen tijdig hun groenestroomcertificaten (d.w.z. binnen 2 maand na de maand van de productie). Hetzelfde percentage wordt gehaald voor wat de toekenning van warmtekrachtcertificaten betreft.

Bij 20% van alle installaties worden dus niet tijdig certificaten toegekend. De oorzaak is in de meeste gevallen het gebrek aan rapportering van de noodzakelijke gegevens voor de betrokken productiemaand. Zonder deze rapporteringen kan de VREG niet exact berekenen op hoeveel certificaten een installatie die maand recht heeft. Die ontbrekende rapporteringen kunnen dan te wijten zijn aan de netbeheerder (geen tijdige rapportering van productiegegevens, verbruik van aardgas, verbruiksgegevens,...) of aan de certificaatgerechtigde zelf (bv. geen rapportering brandstofverbruik,...). De eigenaars van sommige micro-WKK's, kleine windturbines en waterkrachtinstallaties rapporteren liever eenmaal of enkele keren per jaar, in plaats van maandelijks. Sommige installaties worden ook stilgelegd of verwijderd, zonder dat dit aan de VREG wordt gemeld. In een beperkt aantal gevallen ligt de fout bij de VREG: we moeten het dossier nog bekijken om de gewijzigde beslissing te vertalen naar een correctie in het rapporteringsmodel.

### 2.1.4.3 Procesverbeteringen en automatiseringen

In 2010 werden de volgende acties ondernomen:

- Er werden gedetailleerde rapporten uitgewerkt om maandelijks een beeld te krijgen van de stand van zaken inzake de behandeling van de aanvragen tot toekenning van groenestroomcertificaten\* en warmtekrachtcertificaten\*.

- Sinds 1 april 2010 heeft de VREG aparte cellen voor de behandeling van de dossiers tot toekenning van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten, met een eigen celhoofd: de dossiers inzake de zonnepanelen worden opgevolgd door de cel standaarddossiers. De focus van deze cel ligt op het tijdig en correcte verwerken van grote hoeveelheden dossiers, die grotendeels te automatiseren is. De overige dossiers worden behandeld door de cel expertisedossiers. De focus van deze cel ligt minder op het aantal dossiers, maar wel op de kwalitatieve behandeling ervan. Deze vergen een gespecialiseerde kennis en aanpak.

- Op basis van een grondig door de VREG opgebouwd dossier rond de behoefte voor extra mensen en middelen en met steun van zijn functioneel bevoegde minister\*, werden in de begroting 2011 aan de VREG extra financiële middelen toegekend voor de behandeling van de groenestroom- en WKK-dossiers. De dotatie van de VREG voor 2011 is verhoogd met 512.000 euro ten opzichte van 2010. Het gaat om middelen om vier extra VTE aan te werven voor de behandeling van de groenestroom- en warmtekrachtdossiers en een recurrente stijging van de werkmiddelen van de VREG bestemd voor het beheer, onderhoud en verbetering van de certificatedatabank en de telefonische dienstverlening door de Vlaamse infolijn bij de behandeling van telefonische oproepen in de PV\*-dossiers.

- Een specifiek team (dossierbehandelaars) van de infolijn van de Vlaamse overheid fungeert sinds mei 2010 als eerstelijnsbehandelaar van alle telefonische vragen over grote PV-dossiers (installaties >10 kW) via het gratis telefoonnummer 1700. Voor kleine PV-dossiers is dit al het geval sinds september 2009. Zij behandelen op basis van een aantal scripts van de VREG en door inzage in een aantal bestanden een groot deel van de telefoons in verband met de PV-dossiers zonder naar de dossierbehandelaars van de VREG door te schakelen. Enkel bij complexe vragen wordt nog doorgeschakeld naar de VREG. De dossierbehandelaars van de VREG hebben daardoor meer tijd om zelf de PV-dossiers te behandelen. Deze ondersteuning door 1700 maakt dat het hoge aantal telefoons dat de VREG per maand ontvangt met betrekking tot de PV-dossiers opgevangen kunnen worden.

- De VREG heeft zijn procedure inzake de schatting van meterstanden in geval van defect van de productiemeter van een kleine PV-installatie bijgesteld. Als een productiemeter van een PV-installatie defect is, kunnen geen juiste productiegegevens aan de VREG worden gerapporteerd. In het verleden hanteerde de VREG een redelijk conservatieve schatting van de productie tijdens de periode waarin de meter defect was (het is immers de bedoeling dat exact gemeten wordt en niet dat er geen incentive is om dit te doen). Sinds midden 2010 wordt geen rekening gehouden met de (redelijk conservatief ingeschatte) gemiddelde jaarproductie van een gelijkaardige installatie, maar met de werkelijke productie van de installatie in kwestie in het verleden. Als deze informatie niet aanwezig is, wordt nog altijd noodgedwongen de andere methode gebruikt.

- De procedure inzake de controle van ingegeven meterstanden bij installaties met zonnepanelen met een vermogen van  $\leq 10$  kW werd sterk verbeterd. Eigenaars van zonnepanelen met een vermogen  $\leq 10$  kW geven zelf hun meterstand door aan de VREG. Op basis van deze meterstand worden groenestroomcertificaten aangemaakt. De VREG controleert eerst of de meterstand realistisch is voor de betreffende installatie. De controle, die automatisch gebeurt, werd in september 2010 grondig aangepast:

- Er wordt nu rekening gehouden met de hogere productie van zonnepanelen tijdens de zomermaanden;
- Voor oudere installaties ontbrak het piekvermogen in de VREG-databank. Het piekvermogen heeft een grote impact op de elektriciteitsproductie die een installatie kan realiseren. Door het ontbreken hiervan kregen veel meterstanden van deze installaties de melding "Na te kijken". De zonnepaneleneigenaar kan nu samen met zijn meterstand, ook zelf zijn piekvermogen invoeren in de databank. Na ingave van het piekvermogen kan de eigenaar meteen opnieuw zijn meterstand doorgeven. Die meterstand wordt dan gecontroleerd op basis van het ingevoerde piekvermogen.

Dankzij deze verbeteringen kan de goedkeuring van meterstanden vanaf nu vlotter verlopen en ontvangt de zonnepaneleneigenaar sneller zijn certificaten en geld.

Als toch een meterstand wordt ingegeven die buiten de verwachtingen valt (ondanks ingave van het piekvermogen) wordt dit meteen aan de eigenaar meegedeeld via een melding in de databank. Hij krijgt dan een overzicht van mogelijke oorzaken van een afwijkende meterstand: de meterstand van de facturatie teller werd doorgegeven, het vermogen of de datum van indiening van de installatie in de VREG-databank klopt niet, ...

Is er niet meteen een oorzaak te vinden voor de afwijkende meterstand, dan wordt alle nodige informatie m.b.t. de PV-installatie (keuringsverslag, factuur) opgevraagd bij de eigenaar. Vaak blijkt daaruit dat er toch foutieve informatie werd ingevuld in het online aanvraagformulier. Voor 60 à 70% van de afwijkende meterstanden kan op deze manier een verklaring worden gevonden. De gegevens van de installatie in de certificaten-databank worden daarop aangepast, zodat bij het doorgeven van de volgende meterstanden met de correcte gegevens rekening wordt gehouden.

Is geen oorzaak te vinden, dan wordt de netbeheerder door de VREG verzocht om ter plaatse langs te gaan. Samen met de eigenaar kan de netbeheerder dan alle kenmerken van de installatie overlopen, om samen te zoeken naar de oorzaak van de afwijkende meterstand. Dit zorgt ervoor dat de situatie kan worden uitgeklaard en dat de eigenaar uiteindelijk de certificaten krijgt waarop hij recht heeft.

- Er wordt duidelijkere informatie gegeven aan de PV-eigenaars over hun "overschot" aan productie. Eigenaars van zonnepanelen moeten hun meterstand doorgeven van zodra 1.000 kWh extra werd geproduceerd. Dit komt overeen met één groenestroomcertificaat. Het is echter niet nodig de meterstand door te geven op het moment dat exact 1.000 kWh extra werd geproduceerd ten opzichte van de laatste meterstand. Een eventueel 'overschot' aan productie (een hoeveelheid kWh < 1.000 kWh, niet meer voldoende voor een volgend certificaat) wordt bewaard door de databank en mee in rekening gebracht bij de volgende meterstand. In de certificaten-databank wordt sinds september 2010 ook het overschot vermeld, op basis van de meest recente meterstand met status "goedgekeurd". Er wordt ook aangegeven hoeveel elektriciteit de zonnepanelen nog moeten produceren voordat men recht heeft op een volgend groenestroomcertificaat.

- De VREG ontwikkelde een nieuw formulier: "Verandering van eigenaar van zonnepanelen". Dit formulier wordt sedert najaar 2010 ter beschikking gesteld om de verandering van de eigenaar van zonnepanelen (door verkoop, echtscheiding of overlijden) te melden aan de VREG. De vorige en de nieuwe eigenaar van de zonnepanelen vullen dit formulier samen in. In geval van overlijden vult (één van) de erfgena(a)m(en) dit formulier in. De nieuwe eigenaar wordt na verwerking van de gegevens per e-mail geïnformeerd.

- Om de twee maanden is er een overleg tussen de VREG en de netbeheerders over de PV-installaties (over uitbetaling minimumsteun, controle installaties, wijzigingen databank,...). Hetzelfde geldt voor het overleg tussen de VREG en de federaties van de PV-installateurs (Bel-PV, Nelectra, Fedelec en LVMEB). Door dit regelmatig stakeholderoverleg worden mogelijke of bestaande problemen of evoluties snel gedetecteerd en kunnen ze in onderling overleg efficiënt worden aangepakt.

- Om de stroom van mails in het kader van dossiers inzake de toekenning van groenestroomcertificaten bij particuliere PV-bezitters in goede banen te leiden, werd op de website van de VREG een contactpagina aangemaakt voor PV, langs de welke een aantal standaardmails ter beschikking werden gesteld aan de PV-eigenaars. Bedoeling is dat ze de in elke standaardmail voorgedefinieerde informatievragen beantwoorden en doorsturen met de juiste regel naar de VREG. Op die manier komt de mail in de juiste mailbox terecht, bij de juiste persoon en kan het proces inzake het beantwoorden van deze mails ook efficiënter gebeuren.

- Om maandelijks te kunnen berekenen hoeveel groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten aan een productie-installatie moeten worden toegekend, heeft de VREG een heel aantal gegevens nodig van de netbeheerder van het net waarop de installatie is aangesloten (o.a. hoeveel heeft de betrokken installatie geproduceerd, op het net geïnjecteerd, afgenomen (hulpverbruik),...) en in sommige gevallen ook de certificaatgerechtigde (o.a. metingen brandstofverbruik,...).

Vanaf begin 2011 kunnen de netbeheerders en de certificaatgerechtigden (voor grote PV-installaties en WKK\*-installaties) rapporteren via een csv-file die automatisch wordt ingeladen waarna de nodige berekeningen gebeuren om het aantal toe te kennen certificaten te bepalen. Na de nodige controles worden deze certificaten automatisch aangemaakt.

De voordelen van deze automatische verwerking zijn:

- beperking administratieve lasten netbeheerder;
- beperking werklast door overtypen gegevens door VREG;
- minder kans op fouten bij het overtypen;
- automatische controles met detectie van afwijkende gegevens.

- Eind 2010 startte de VREG, samen met de netbeheerders, een onderzoek naar de correctheid van de datum van indienname van de PV-installaties, zoals ingevuld door de certificaatgerechtigden op hun aanvraagformulier. Uit de statistieken bleek dat veel aanvragen voor de toekenning van groenestroomcertificaten voor PV-installaties ingediend werden in 2010, maar een datum van indienname van de installatie vermeldde van eind 2009. Met name wordt gecontroleerd of effectief

zoveel AREI-keuringen (konden) hebben plaatsgevonden eind 2009. Doel van het onderzoek is enerzijds mogelijke gepleegde fraude te detecteren en daarna de nodige vervolgacties te ondernemen door de VREG en de netbeheerders (o.a. rechtzetting gegevens in databank, terugvordering onterecht uitbetaalde minimumsteun, gerechtelijke stappen,...), doch ook om na te denken over mogelijke verbeteringen aan de aanvraagprocedure, teneinde fraude te vermijden.

#### 2.1.4.4 De handel in certificaten en garanties van oorsprong

De VREG staat in voor het uitreiken van certificaten (dit is de rol van Issuing Body), beheert de databank waarin de certificaten en garanties van oorsprong\* worden geregistreerd (rol van Registry) en verschaft de marktpartijen toegang tot hun certificatenportefeuille (rol van Central Monitoring Office).

De software en de databank voor de registratie van certificaten zijn toegankelijk via het webplatform certificatenbeheer.vreg.be. Producenten, leveranciers en netbeheerders kunnen hiermee via het internet hun portefeuille aan certificaten beheren (handelstransacties en inleveringen). Ook handelaars in certificaten kunnen toegang tot dit platform aanvragen. De VREG gebruikt het platform ook voor communicatie van specifieke berichten naar de betrokken doelgroepen.

Hierdoor is het webplatform "Certificatenbeheer" uitgegroeid tot het centrale middel dat de VREG inzet voor zijn rol als facilitator van de certificatenmarkt. In de loop van 2010 werden opnieuw functionele verbeteringen aan de databank aangebracht. Deze verhogen het gebruiksgemak voor producenten, netbeheerders en energieleveranciers.

#### 2.1.4.5 Registratie van de verkoop van certificaten

Na het initiëren van een transactie van certificaten krijgt de verkoper gedurende vier uur de mogelijkheid om zijn transactie ongedaan te maken. Na deze periode worden de certificaten automatisch overgeschreven op de rekening van de aankoper, die hiervan ogenblikkelijk per e-mail in kennis wordt gesteld. Door de automatisatie van de verkoopprocedure kan de VREG de wettelijk opgelegde prestatienorm halen.

#### 2.1.4.6 Publicatie van het maandelijks aantal toegekende certificaten

De statistieken die de VREG op zijn website publiceert over het toekennen van certificaten, worden ook opgesteld op basis van de gegevens in de databank "Certificatenbeheer". Op een uitzondering na werden de toekenningsstatistieken in 2010 elke maand tijdig geactualiseerd: in maand M werden de gegevens met betrekking tot de productie, injectie of energiebesparing in maand M-2 gepubliceerd.

#### 2.1.4.7 Publicatie van de gemiddelde verkoopprijs en het volume van de verhandelde certificaten

De statistieken die de VREG op zijn website publiceert over de handel in certificaten worden opgesteld op basis van de gegevens in de databank "Certificatenbeheer". Op een uitzondering na werden de handelsstatistieken in 2010 elke maand tijdig geactualiseerd: in maand M werden de gegevens over de handel in maand M-1 gepubliceerd.

In 2010 werden voorbereidingen getroffen om de statistieken over de certificatentransacties uit te breiden en te verbeteren op vlak van lees- en bruikbaarheid. Deze vernieuwde en aangevulde statistieken zullen in de loop van 2011 voor het eerst gepubliceerd worden.

#### 2.1.4.8 In- en uitvoer van garanties van oorsprong

Het verwerken van internationale transacties van garanties van oorsprong vergde in 2010 nog altijd manuele tussenkomst van de VREG per transactie. Om hiermee gerelateerde wachttijden te vermijden, wordt gepland om in 2011 een automatisatie door te voeren van deze procedure voor de import en export van garanties van oorsprong. Er blijft oog voor de opvolging van gebeurlijke technische problemen bij internationale transacties van garanties van oorsprong.

#### 2.1.4.9 Controle verkoop van groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten door netbeheerders

De distributienetbeheerders zijn verplicht om groenestroomcertificaten\* op te kopen aan een gegarandeerde minimumprijs als de certificaatgerechtigde hierom verzoekt. Omdat de marktprijs op de

certificatenmarkt in 2010 nog altijd hoger was dan deze minimumsteun met uitzondering van zonne-energie, werden door netbeheerders enkel groenestroomcertificaten aangekocht die uitgereikt zijn voor PV\*-installaties. Door de massale toename van het aantal PV-installaties is er een structurele stijging van het aantal groenestroomcertificaten dat aangekocht wordt door de netbeheerders. Op hun beurt moeten zij op regelmatige tijdstippen de aangekochte certificaten zelf op de markt brengen om de kosten verbonden aan de opkoopverplichting te recupereren. In 2010 werden geen warmtekrachtcertificaten aan de wettelijke minimumprijs gekocht.

De VREG moet de transparantie en de regulariteit van de verkoop van deze certificaten door de netbeheerders controleren. In 2010 werd een rapport opgesteld met het resultaat van deze controle (RAPP-2010-7).

De distributienetbeheerders hanteren twee verkoopmethodes. Ze schrijven potentiële kopers aan per brief en e-mail, om vervolgens certificaten te verkopen aan de hoogste bidder, al dan niet vastgelegd in een contract voor langere termijn. Anderzijds werden ook al groenestroomcertificaten aangeboden op BelPEX\* Green Certificate Exchange. Wat de regulariteit van de verkoop betreft zijn de beschreven verkoopmethodes bijgevolg in orde.

#### 2.1.4.10 Toezicht op de solidarisering van de kosten van de minimumsteun

De VREG maakte in 2010 voor het eerst de berekeningen bekend die nodig zijn voor de solidarisering van de kosten van de minimumsteun, conform de principes en procedure ter implementatie van het solidariteitsmechanisme, vermeld in artikel 25ter, §2bis, en artikel 25quater, §2bis, van het Elektriciteitsdecreet\*.

#### 2.1.4.11 Controle op de verkoop van elektriciteit als milieuvriendelijke energie

De VREG moet nagaan of de informatie die door de leverancier wordt gegeven bij de uitvoering van de verplichtingen opgelegd door het REG-Besluit\* correct is. De leverancier moet jaarlijks voor 15 maart een rapport inleveren bij de VREG over de oorsprong van de geleverde elektriciteit tijdens het voorgaande kalenderjaar. Leveranciers moeten het aandeel elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen\* staven aan de hand van de voorlegging van garanties van oorsprong\*. De VREG moet erop toezien dat de rapporten van de leveranciers en de vermeldingen op hun facturen overeenstemmen met de voorgelegde garanties van oorsprong.

In 2009 werd 19.807.229 MWh elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen via het distributie- en transmissienet geleverd aan eindafnemers in het Vlaams Gewest. Er werden immers evenveel garanties van oorsprong uit hernieuwbare energiebronnen voorgelegd aan de VREG. Dit is 44,99% van de totale hoeveelheid elektriciteit die leveranciers in 2009 in Vlaanderen over het distributie- en transmissienet leverden.

Met de voorlegging van garanties van oorsprong uit hernieuwbare energiebronnen tonen leveranciers aan dat voor een bepaalde levering van elektriciteit, een overeenstemmende hoeveelheid elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen werd opgewekt ergens in Europa. Hierdoor wordt de door hun geleverde elektriciteit 'groen gekleurd'. Op die manier is de energieafnemer die een contract sloot voor de levering van groene energie zeker dat hij inderdaad elektriciteit uit hernieuwbare bronnen verbruikt.

Opvallend is dat er veel meer elektriciteit groen gekleurd wordt dan strikt genomen noodzakelijk is in het kader van contracten voor de levering van groene stroom. Dit valt te verklaren doordat groene stroom vrijgesteld wordt van een deel van de federale heffing en een prijsvoordeel geniet.

De VREG heeft hierover overleg gepleegd met zijn collega-regulators en richtte een gezamenlijke brief met vaststellingen uit de brandstofmixen van de drie gewesten en de impact op de federale heffing aan de federale minister bevoegd voor energie.



Naast de jaarlijkse controle zijn de leveranciers die elektriciteit op basis van hernieuwbare energiebronnen leveren aan hun klanten ook verplicht om op *maand*basis de nodige garanties van oorsprong in te leveren. De resultaten hiervan zijn niet altijd gelijk aan het 'groengehalte' van de geleverde stroom in de V-test op de website van de VREG, om volgende redenen:

- De V-test geeft een product pas weer als zijnde (gedeeltelijk) groen als de hernieuwbaarheid ervan contractueel wordt gegarandeerd. Voor deze producten moet de leverancier maandelijks aan de VREG voldoende garanties van oorsprong voorleggen om de hernieuwbaarheid te staven. Voor de jaarlijkse brandstofmix volstaat het dat een leverancier 1 maal per jaar het benodigde aantal garanties van oorsprong voorlegt, waarna een product (al dan niet gedeeltelijk) als groen wordt aangeduid. De klant heeft hiermee echter geen enkele garantie dat zijn elektriciteit ook in de toekomst groen zal blijven. Dit is wel het geval bij de contractueel gegarandeerd groene producten uit de V-test.

- De V-test betreft enkel de elektriciteitsproducten die aan huishoudelijke afnemers worden geleverd. Producten die enkel voor professionele (grotere) elektriciteitsverbruikers bestemd zijn, zijn hierin niet opgenomen.

#### 2.1.4.12 Opzetten van mechanismen ter bevordering van de marktwerking op de Vlaamse certificatenmarkt

##### **Bevordering van de markt in steuncertificaten**

De certificatenbank van de VREG biedt geen handelsplatform voor transacties van certificaten of garanties van oorsprong\*. De handel heeft overwegend het karakter van een bilaterale markt waarbij de handelende partijen elkaar kennen en zelf moeten vinden. Dit heeft een aantal nadelen omdat bepaalde partijen in die situatie marktmacht kunnen uitoefenen.

Om dit te vermijden werd in 2009 een elektronisch beursplatform opgestart voor de verhandeling van groenestroom\*- en warmtekrachtcertificaten\*. Dit gebeurde door een verbinding tussen de certificatenbank van de VREG en de Green Certificate Exchange (GCE) van de Belgische energiebeurs BelPEX\*. Op deze manier kunnen de gebruikers van de VREG certificatenbank hun certificaten aanbieden op de BelPEX GCE door deze in de databank een specifieke status te geven. Deze certificaten zijn vervolgens geblokkeerd tot het einde van de handelssessie op de GCE. De resultaten van de handelssessie worden na afloop automatisch verwerkt in de databank. Om te kunnen handelen op de BelPEX GCE is wel een lidmaatschap van de GCE noodzakelijk. Er is ook een kost aan verbonden. Meer informatie via <http://www.belpexgce.be/Public/Content.aspx>.

Sinds 2010 kan de geanonimiseerde veiling van de aangeboden certificaten volledig automatisch afgewikkeld worden. De verbetering van de handel in steuncertificaten moet leiden tot lagere prijzen voor deze certificaten en bijgevolg lagere kosten die de leveranciers kunnen aanrekenen aan de afnemers.

De lancering van de BelPEX GCE gebeurde op het ogenblik dat de vraag naar groenestroom- en warmtekrachtcertificaten erg laag als gevolg van de terugval van de quota. Het aantal transacties op de beurs is daarom voorlopig nog erg beperkt gebleven. De economische crisis leidde in 2009 tot een sterke terugval van de elektriciteitsafnames en dat drukt het aantal certificaten dat ingeleverd moet worden voor het quotum. Dit leidde tot het ontstaan van een overschot aan certificaten en tot een sluimerende toestand van de certificatenmarkt, die zich in het bijzonder uit in de toestand op de BelPEX GCE.

Over de resultaten van de handelssessies op de BelPEX GCE bericht de VREG via zijn elektronische nieuwsbrief Sector. U vindt ze ook op de website van BelPEX.

##### **Bevorderen van de markt in garanties van oorsprong**

- AIB

Als lid van de Association of Issuing Bodies (AIB\*) nam de VREG ook in 2010 actief deel aan de discussies binnen de vereniging.

Het document met de basisregels werd grondig herwerkt. De naam ervan werd aangepast van PRO naar EECS-regels, waarin EECS® verwijst naar het European Energy Certificate System, het geheel van procedures en structuren dat AIB hanteert om een betrouwbare certificatenmarkt te faciliteren.

Alle lidstaten doorlopen een wetgevend proces ter implementatie van Richtlijn 2009/28. Jammer genoeg verlopen deze processen niet synchroon en zal er geen sprake zijn van een gelijktijdige overgang van alle lidstaten van het "oude" regime (Richtlijn 2001/77) naar het "nieuwe" (Richtlijn 2009/28). Dit heeft

een impact op de garantie van oorsprong en brengt met zich mee dat er transitiebepalingen moeten worden opgesteld voor een ordelijke overgang in de markt.

Op het vlak van de systemen werd een project aanbesteed voor de ontwikkeling van een nieuwe hub. Langs deze hub vinden de internationale transacties van garanties van oorsprong plaats. Atos-Origin zal instaan voor de ontwikkeling ervan en het onderhoud. Fase 1 (het beheer van het berichtenverkeer) zal medio 2011 worden opgeleverd.

AIB werkt ook nauw samen met CEN\*/CENELEC\* in het kader van een normalisatiewerkgroep die tot doel heeft het concept "garantie van oorsprong" Europees te standaardiseren.

Tot slot zijn er ook verschillende besprekingen geweest met de gassector over het opzetten van een systeem voor garanties van oorsprong voor biomethaan. In verschillende lidstaten bestaat er interesse voor een dergelijk instrument en AIB onderzoekt momenteel de mogelijkheden om deze activiteiten op te starten en welke aanpassingen dit vereist aan haar structuren en procedures.

#### - RE-DISS en EPED

In overleg met een aantal buitenlandse consultants en agentschappen heeft de VREG een projectvoorstel rond "disclosure" uitgewerkt en ingediend binnen het IEE (Intelligent Energy for Europe)-programma. Dit project kreeg het acronym RE-DISS mee, wat staat voor Reliable Disclosure Systems for Europe.

De besprekingen met het verantwoordelijke Europese agentschap EACI\* werden succesvol afgerond in het voorjaar van 2010, waarna het project van start kon gaan. Door de externe financiering beschikken de agentschappen over de mogelijkheid om beroep te doen op externe consultancy voor de ontwikkeling en implementatie van een methodologie die toelaat om op een geharmoniseerde manier de oorsprong van de geproduceerde energie te ontsluiten voor de gebruiker. Het doel is om zoveel mogelijk gebruik te maken van garanties van oorsprong (en eventueel andere betrouwbare systemen), en dit aan te vullen met een zogenaamde residuële mix die berekend kan worden voor een bepaald domein.

Deze residuële mix werd in de eerste helft van 2010 voor het eerst berekend aan de hand van productie- en verbruiksgegevens, aangevuld met gegevens van betrouwbare opvolgingsystemen (zoals de garantie van oorsprong). De berekeningsmethodologie werd op basis van deze eerste ervaring licht bijgesteld voor gebruik in 2011.

Op het einde van 2010 publiceerden de projectpartners een document met aanbevelingen voor een goede praktijk op de website van RE-DISS (<http://www.reliable-disclosure.org/>). Het ligt in de bedoeling om zoveel mogelijk agentschappen te scharen achter de principes, en deze verder te verfijnen in onderling overleg.

Op het einde van 2010 ondertekenden 8 agentschappen uit verschillende Europese lidstaten een principesverklaring tot samenwerking. In functie van de resultaten van dit project kan een meer formele samenwerking in de toekomst vorm gegeven worden. Daartoe werd reeds een informeel orgaan (EPED, European Platform Electricity Disclosure) opgericht, waarvan het secretariaat bij AIB is ondergebracht.

#### **Bevordering van de certificatenmarkt door de ontkoppeling van steuncertificaten en garanties van oorsprong**

Op vandaag is de garantie van oorsprong\* ingebed in het groenestroom\*- of warmtekrachtkoppelingcertificaat\*. De keuze hiervoor moet gezien worden in historisch perspectief, waarbij het a priori onduidelijk was welke steun voor decentrale productie door de Europese Commissie als geoorloofd zou worden beschouwd. Met het Energie- en Klimaatpakket valt deze onduidelijkheid weg, en kunnen de twee concepten (steuncertificaat enerzijds en herkomstgarantie anderzijds) worden losgekoppeld. Dit zal de marktwerking bevorderen, evenals een transparante prijsvorming toelaten voor het steuncertificaat enerzijds en het oorsprongscertificaat anderzijds.

Om de marktwerking te verbeteren, vindt de VREG het wenselijk het steuncertificaat enerzijds en herkomstgarantie anderzijds in het huidige groenestroomcertificaat te ontkoppelen. Deze ontkoppeling zal de marktwerking bevorderen, evenals een transparante prijsvorming toelaten voor het steuncertificaat enerzijds en het oorsprongscertificaat anderzijds. De ontkoppeling vereist aanpassingen aan de certificatenbank.

Daarom zal het huidige groenestroomcertificaat of warmtekrachtcertificaat worden opgesplitst in:

- 1 steuncertificaat uit te reiken per geproduceerde MWh groene stroom of per bespaarde MWh voor nieuwe, kwalitatieve WKK's\*;
- 1 garantie van oorsprong uit te reiken per geïnjecteerde MWh elektriciteit uit hernieuwbare bronnen of via kwalitatieve WKK.

De ont koppeling van beide functionaliteiten is eveneens logisch gezien de differentiatie in de levensduur ervan: de garantie van oorsprong moet volgens de Richtlijn 2009/28 binnen 12 maanden na productie worden gebruikt, daar waar het zinvol is om het steuncertificaat een aantal jaren te laten meegaan in het kader van de certificatenverplichting, en deze laatste functionaliteit dus 5 jaar geldig is.

Leveranciers kunnen hun voorzieningen voor de jaarlijkse verplichting nemen met een langer perspectief waardoor er geen abrupte prijsschokken zullen voorkomen. Anderzijds zal een jaarlijkse afronding van de herkomstbepaling toelaten om de consument beter in te lichten over het soort stroom dat hij/zij verbruikt.

De VREG verleende in 2010 advies aan de minister met betrekking tot de noodzakelijke aanpassingen aan de wetgeving ter realisatie van de splitsing van het huidige groenestroomcertificaat en warmtekrachtcertificaat en van de wijziging van de duurtijd van de garantie oorsprong. De aanpassingen aan de certificaten databank die hiervoor nodig zijn, werden omwille van de complexiteit ervan en het feit dat er andere prioriteiten gesteld moesten worden, uitgesteld tot het moment van definitieve vastlegging van deze wetteksten.

In 2009 waren zowel voldoende groenestroomcertificaten\* als warmtekrachtcertificaten\* beschikbaar om aan het in te leveren quotum te voldoen. De markt voor groenestroom- en warmtekrachtcertificaten in Vlaanderen heeft daarmee een nieuwe fase bereikt. De focus verschuift hierdoor meer naar het handelsniveau. Het verbeteren van de marktwerking van de certificatenmarkten kan inderdaad een bijdrage leveren tot een beter investeringsklimaat voor investeringen in de productie van elektriciteit op basis van hernieuwbare energiebronnen of warmtekrachtkoppeling.

De VREG faciliteert de werking van de certificatenmarkt door middel van de databank voor het certificatenbeheer. De certificaten databank biedt echter geen "handelsplatform" voor transacties van certificaten of garanties van oorsprong\*. De handel heeft daarom het karakter van een bilaterale markt, waarbij de handelende partijen elkaar kennen en zelf moeten vinden. Dit heeft een aantal nadelen. Het creëert onzekerheid voor de betrokken partijen over de mogelijkheid om een tegenpartij te vinden en ook aan welke prijs deze tegenpartij bereid zal zijn te handelen. Bepaalde partijen met een sterke positie kunnen in die situatie marktmacht uitoefenen.

Om die redenen stapte de VREG in een samenwerking met BelPEX\*, met het oog op het ontwikkelen van een elektronisch beursplatform voor certificatenhandel. In dit kader kwam in 2009 een verbinding tot stand tussen de certificaten databank en de Green Certificate Exchange (GCE) van BelPEX, een elektronisch beursplatform voor certificatenhandel. De VREG verleent zijn medewerking aan dit project door het realiseren van een elektronische uitwisseling van gegevens tussen de certificaten databank en het BelPEX handelsplatform, om zo de werking van de handel in Vlaamse certificaten te bevorderen. In afwachting van deze elektronische gegevensuitwisseling bereidde de VREG in 2008 een manuele procedure voor, zodat handel op de GCE mogelijk werden voor de inlevering van het quotum op 31 maart 2009. Gedurende heel het jaar 2009 vonden verschillende handelssessies plaats op de BelPEX GCE, allemaal door de VREG ondersteund via de manuele procedure. In de loop van 2009 bereidde de VREG een elektronische en automatische verbinding voor de uitwisseling van gegevens met de BelPEX GCE voor. Deze procedure zal in de loop van mei 2010 in werking treden.

## 2.2 Kenniscentrum van de energiemarkt in het Vlaams Gewest

### 2.2.1 Advisering en signalisatie over beleidsrelevante aangelegenheden over de energiemarkt

#### 2.2.1.1 Advisering over ontwerpregelgeving

De VREG leverde in 2010 vier adviezen af met betrekking tot ontwerpen van energiewetgeving, evenals een advies met betrekking tot de benodigde omzetting op Vlaams niveau van de Derde Elektriciteits\*- en Gasrichtlijn\* en een advies met een voorstel tot wijziging van het toenmalige artikel 19 van het Groenestroombesluit\*:

- Voorontwerp van Besluit van de Vlaamse Regering tot wijziging van het besluit van de Vlaamse Regering 13 maart 2009 betreffende de sociale openbaredienstverplichtingen in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt, wat betreft de invoering van een minimale levering van aardgas tijdens de winterperiode, zoals principieel goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 24 september 2010
- Het ontwerpbesluit van de Vlaamse Regering houdende algemene bepalingen over het energiebeleid, zoals principieel goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 23 juli 2010
- Voorstel tot wijziging van artikel 19 van het besluit van de Vlaamse Regering van 5 maart 2004 inzake de bevordering van elektriciteitsopwekking uit hernieuwbare energiebronnen.
- Voorontwerp van Besluit van de Vlaamse Regering tot wijziging van het besluit van de Vlaamse Regering van 2 maart 2007 inzake de openbaredienstverplichtingen ter bevordering van het rationeel energiegebruik en van het besluit van de Vlaamse Regering van 13 maart 2009 betreffende de sociale openbaredienstverplichtingen in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt, wat betreft de invoering van een schuldafbouwregeling via de budgetmeters voor elektriciteit en aardgas, zoals principieel goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 23 juli 2010
- Het ontwerpbesluit tot wijziging van het besluit van de Vlaamse Regering van 7 juli 2006 ter bevordering van elektriciteitsproductie in kwalitatieve warmtekrachtinstallaties, zoals principieel goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 18 juni 2010
- De omzetting in Vlaamse regelgeving van de Richtlijn van de Europese Unie 2009/72/EG van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en tot intrekking van Richtlijn 2003/54/EG en de Richtlijn van de Europese Unie 2009/73/EG van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor aardgas en tot intrekking van Richtlijn 2003/55/EG.

Hiernaast schreef de VREG in 2010 mee aan de volgende wetgevingdossiers:

- het Energiebesluit\* van 19 november 2010;
- het ontwerpdecreet en –besluit ter omzetting van de richtlijn hernieuwbare energiebronnen\*;
- het ontwerpdecreet ter omzetting van de Derde Elektriciteits\*- en Gasrichtlijn\* in het Vlaams Gewest.

## 2.2.2 Evaluatie van de sociale openbaredienstverplichtingen

Energie is een voorwaarde om menswaardig te leven. Armoede mag geen aanleiding geven tot mensonwaardige levensomstandigheden door een gebrek aan warm water, verwarming of elektriciteit.

Sinds 1996 bouwt de Vlaamse overheid stelselmatig sociale maatregelen uit die de gezinnen willen beschermen tegen afsluiting van energie, waaronder de procedures die de leveranciers en netbeheerders volgen bij wanbetaling, de inzet van de LAC's (Lokale AdviesCommissie binnen het OCMW), de minimale levering van elektriciteit, de invoering van budgetmeters,....

In het Vlaams Regeerakkoord 2009-2014 werd afgesproken om te onderzoeken hoe de effectiviteit en de efficiëntie van de bestaande sociale openbaredienstverplichtingen nog kunnen verbeteren. De minister\* vertrouwdde deze opdracht toe aan het Vlaams Energieagentschap (VEA) en de VREG.

Inmiddels is hiervoor een planning opgemaakt die er via een aantal deeltrajecten moet toe leiden dat eind september 2011 een grondig evaluatieverslag voorgelegd wordt aan de minister. Hij hecht daarbij veel belang aan consultatie en input van alle rechtstreeks en onrechtstreeks betrokken partijen. Naast mensen die getroffen zijn door energiearmoede, gaat het ondermeer om de OCMW's, de LAC's, het werkveld armoedebestrijding en welzijn, de leveranciers en netbeheerders, en adviesraden zoals SERV\* en Minaraad\*.

In november werd dit evaluatieproject officieel gelanceerd via een studiedag met workshops.

## 2.2.3 Debat opstarten rond de opmaak van een adequate noodleveranciersregeling

Als een leverancier zijn verplichtingen niet nakomt moeten de gevolgen voor de markt en voor de betrokken afnemers in het bijzonder zoveel mogelijk beperkt worden. Dit kan enkel als er een bepaalde regeling voorzien wordt voor deze situatie. Een noodleveranciersregeling is een ingrijpende maatregel voor de markt en mag daarom enkel gebruikt worden als een ultiem redmiddel. Dit neemt natuurlijk niet weg dat deze regeling voldoende sluitend moet zijn.

Op basis van artikel 4.1.22., 2°, van het Energiedecreet\* kan de Vlaamse Regering, na advies van de VREG, openbaardienstverplichtingen\* opleggen aan de distributienetbeheerders om voor een verzekerde bevoorrading van de afnemers te zorgen in geval de houder van een leveringsvergunning zijn verplichtingen niet nakomt.

In 2002 voerde de VREG bij beslissing een voorlopige noodleveranciersregeling voor elektriciteit in (BESL-2002-11). Deze werd in 2003 uitgebreid naar aardgas (BESL-2003-44). Deze beslissing was een eerste stap in de richting van een afdoende noodleveranciersregeling. Het was al snel duidelijk dat deze beslissing niet voldoende is en dat er een wettelijke regeling moest opgemaakt worden voor de situaties waarin een noodleveranciersregeling van toepassing is.

Recente gebeurtenissen in binnen- en buitenland hebben deze nood versterkt. Ze tonen aan dat de huidige noodleveranciersregeling niet voldoende uitgewerkt is en een te beperkte draagwijdte heeft.

In de loop van 2010 werkte de VREG een voorstel uit dat in 2011 zal worden afgetoetst met de sector en andere belanghebbenden. Dit voorstel wordt nadien overgemaakt aan de minister\* met de vraag om dit voorstel decretaal en reglementair vast te stellen.

In deze consultatie heeft de VREG een voorstel opgemaakt met betrekking tot de basisprincipes en de modaliteiten van de noodleveranciersregeling.

#### 2.2.4 Verbeteren van het marktmodel

De studie marktmodel was door de VREG opgezet om door middel van een dialoog met de belangrijkste marktspelers tot een lange termijnvisie te komen.

Sinds de afronding van de studie marktmodel lag het initiatief voor de besprekingen rond de verdere evolutie van het marktmodel en de werking van de energiemarkt bij de federaties van de netbeheerders en de energieleveranciers.

Sindsdien werden gesprekken gevoerd tussen de federatie van de netbeheerders Synergrid\* en van de energieleveranciers Febeg\*, met het oog op het realiseren van een Central Clearing House (CCH), een informatiekruispuntdatabank voor de energiemarkt, als ondersteuning van de marktprocessen op de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt, en dit op supraregionale schaal.

Tot nog toe leverden deze discussies weinig concrete resultaten op. Er moet vastgesteld worden dat de hoge ambities waarmee deze besprekingen van start gingen en de scherpe deadlines die daarbij vooropgesteld werden, niet realistisch bleken.

De onderhandelingen tussen Synergrid en Febeg leidden tot een principeakkoord over de invoering van een nieuwe versie van het protocol voor het berichtenverkeer voor de energiemarkt, de MIG. De invoering hiervan is voorzien in fasen:

- eind 2010 zou een MIG 4.03 worden gepubliceerd die zal bestaan uit de huidige MIG 4.02 + errata;
- publicatie van de kleine aanpassingen en de documentatie/interpretatie als UMIR\* 4.03;
- uiterlijk in april 2012 is het de bedoeling alle overige elementen van de scope van wat ooit als "MIG 5" aangeduid werd geïmplementeerd te hebben. Deze nieuwe versie zal niet MIG 5 heten. Deze deadline is nodig om de voorbereiding van de volgende MIG versie niet te hypothekeren.

Een echt nieuwe MIG is vanaf medio 2015 te verwachten. Dit moet de nodige tijd laten om besprekingen te voeren over de oprichting van een CCH en de nodige voorbereidingen te doen voor de invoering van een nieuwe communicatiestandaard voor de marktprocessen, ter vervanging van de huidige EDIEL\*-standaard.

De UMIX-conventie blijft doorlopen tot 30 juni 2012. Taken die daarna nog blijven doorlopen zijn bijvoorbeeld de certificatie van processen.

Verder is een Memorandum of Understanding (MOU) ondertekend door Eandis\*, Infrac\*, Sibelga en Ores in verband met de oprichting van een gezamenlijke vennootschap die de voorbereidingen op zich moet nemen met het oog op de creatie van een CCH. Tecteo en ALG gingen niet in op de uitnodiging, maar ze kunnen alsnog toetreden als ze dat wensen. De prioriteit is om zo snel mogelijk in 2011 een juridische structuur voor het CCH op te zetten. Dit akkoord is nog niet besproken met de regionale energieregulators en is nog niet formeel overgemaakt.

De ervaringen over de afgelopen twee jaar wijzen erop dat een vernieuwd kader voor de besprekingen rond de organisatie van de marktprocessen nodig is om concrete vooruitgang in de door de overheid gewenste richting te boeken.

Omwille van de kostefficiëntie zou dit kader best via een interregionale samenwerking tot stand komen en zou de dagelijkse werking ervan gecontroleerd moeten worden door de regionale energieregulators, zoals de VREG in Vlaanderen.

Deze samenwerking is noodzakelijk omdat aldus een kader tot stand kan komen waarin:

- de verschillende regionale energiewetgevingen verder kunnen evolueren in alle vrijheid
- door een gemeenschappelijke aanpak van de basisprocessen in de energiemarkt op supregionale schaal, een kostenefficiënte uitvoering van de marktprocessen mogelijk blijft
- de correcte uitvoering van de marktprocessen en de naleving van de regionale energiewetgeving moet gecontroleerd worden door de regionale energieregulators. Dit houdt ook toezicht op de werking van de marktfacilitator(en)/CCH in.

### 2.2.5 Slimme netten en slimme meters

Slimme meters zijn meters die naast het meten van het verbruik ook nog andere functies kunnen uitvoeren en waarmee communicatie van op afstand mogelijk is. Deze extra functionaliteiten kunnen betrekking hebben op het beheer van het net (bijvoorbeeld betere gegevens over de kwaliteit van de spanning en telecontrole), maar kunnen ook nieuwe mogelijkheden openen voor leveranciers (bijvoorbeeld meer productdifferentiatie, levering via voorafbetaling). In een aantal Europese landen heeft de overheid een snelle invoering van slimme meters opgelegd of zijn de bedrijven die instaan voor metering daar op eigen initiatief toe overgegaan.

Er werd een beleidsplatform opgericht binnen volgend kader:

- het derde Pakket (Derde Elektriciteits\*- en Aardgasrichtlijn\*) dat slimme metersystemen vooropstelt;
- actieplan Vlaanderen in Actie (ViA) waarin vooropgesteld wordt dat Vlaanderen als 'groen stedengewest' moet nagestreefd worden door creatie van een netwerk waardoor consumenten producenten kunnen worden (decentrale productie). Tweerichtingverkeer op dat netwerk moet mogelijk zijn;
- Pact 2020: omvorming van het elektriciteitsnet tot een internationaal goed geïntegreerd net;
- Vlaams regeerakkoord: modernisering energiemeters, optimalisatie energienetten;
- beleidsnota energie 2009-2014: pilootprojecten opvolgen, wetgeving aanpassen, maatschappelijk overleg, samenwerking met privacycommissie.

Om hieraan invulling te geven in Vlaanderen, werd het Beleidsplatform "Slimme netten" opgericht onder voorzitterschap van de VREG. Het Beleidsplatform is samengesteld uit werkgroepen en subwerkgroepen.

#### **Gemeenschappelijke werkgroep**

Binnen de gemeenschappelijke werkgroep worden thema's behandeld die niet eenduidig onder de subwerkgroep "Net" of "Markt" gecatalogeerd kunnen worden, zoals de algemene kennisopbouw rond slimme netten en slimme meters.

Binnen de gemeenschappelijke werkgroep werd een voorstelling van een aantal studies en proefprojecten besproken, waaruit nuttige lessen getrokken worden. Hieruit volgde een overzichtsnota met een opsomming van projecten en een inventarisatie van nuttige lessen die daaruit voortvloeien. Deze nota wordt permanent actueel gehouden.

In 2010 werd verder gediscussieerd over de rollen en verantwoordelijkheden van de verschillende marktpartijen, bekeken door de bril van de invoering van slimme meters en de evolutie naar slimmere netten. Ook dit leidde tot een overzichtsdokument. Hierbij werd vertrokken van de vraag: wie heeft bepaalde data nodig en waarvoor en wie beheert deze data? Deze discussie wordt begin 2011 afgerond. Op langere termijn zal dit evolueren naar een discussie over hoe de gehele marktorganisatie eruit moet zien, naar aanleiding van het ontstaan van slimme meters en netten.

De VREG pleegde ook overleg met de privacycommissie\* en met Eandis\* en Infrax\* over het geplande pilootproject. Op die manier kunnen kritische punten met betrekking tot het bijhouden en gebruiken van gegevens uit de privé-sfeer tijdig gedetecteerd en bijgestuurd worden.



Verwijzend naar de doelstellingen van Vlaanderen in Actie werd na consultatie van de verschillende marktpartijen een overzicht opgesteld van hun verschillende projecten in verband met slimme meters en slimme netten en welke stappen zij nodig achtten om te komen tot de vooropgestelde doelstellingen van 2020.

### **Subwerkgroep Markt**

In de werkgroep Markt werden onder andere volgende thema's besproken in 2010: welke diensten verwachten de klanten en de energiesector van de slimme meter (positieve verwachtingen)? Welke negatieve verwachtingen zijn er? Verder werd ook de consultatie over het document van ERGEG\* in verband met "regulatory issues" besproken.

In oktober vond een ViA-rondetafel plaats rond het thema slimme meters. Aan de hand van de discussie in de werkgroep markt werd veel informatie meegenomen in deze ronde tafel en werd ook veel uit de discussies geleerd.

De deadline in het Derde\* pakket voor een assessment van de invoering van slimme meters is september 2012 en Europa verwacht hier een Belgische reactie, niet enkel een Vlaamse.

Er is een Vlaams traject gericht op de advisering van de Vlaamse Regering over de al dan niet (volledige) uitrol. Het andere traject is hoe het assessment (op Belgisch niveau) voor Europa wordt aangepakt. Dit zit nog in een pril stadium. In de loop van 2010 werd vanuit de regulatoren de vraag gesteld aan ENOVER\* hoe dit assessment "slimme meters voor Europa" aangepakt zal worden.

### **Subwerkgroep Slimme netten**

De Werkgroep "Slimme netten en Decentrale productie" vergaderde zowel plenair als in taskforces.

Een eerste discussie-onderwerp was de bespreking van een set van indicatoren, die kunnen bijdragen tot het opvolgen van de veranderingsprocessen op weg naar een slim net. Op basis van de bespreking werd besloten met een beperkte set indicatoren van start te gaan, en na verloop van tijd te evalueren of deze moeten aangevuld of aangepast worden. In elk geval wordt nog verder nagedacht over een indicator voor het onevenwicht. De rapportering van de indicatoren wordt (voor zover de informatie al niet beschikbaar is) toegevoegd aan de jaarlijkse kwaliteitsrapportering.

Een tweede as waarrond gewerkt werd (en wordt) is de inplanting van nieuwe projecten voor elektriciteitsproductie op basis van hernieuwbare energiebronnen\* of kwalitatieve WKK\*, en meer bepaald de afstemming van de netontwikkeling op de toekomstige productielocaties. Er werd een stuurgroep gecreëerd met de netbeheerders en de agentschappen en departementen van de Vlaamse overheid die met deze problematiek geconfronteerd worden. De netbeheerders hebben VITO een studie-opdracht gegeven om vanuit de situatie in 2010 voor de zichtjaren 2015 en 2020 een inschatting te maken van de toewijzing van het productiepotentieel aan geografisch afgebakende zones. In een tweede fase zullen de netbeheerders deze gegevens koppelen aan de mogelijkheden van het huidige net om de capaciteitsbeperkingen te detecteren en de plaatsen waar netinvesteringen het meest op hun plaats zijn.

Op de Werkgroepvergaderingen werden ook al een aantal discussies gewijd aan beleidsmaatregelen. Dit betrof onder meer een bespreking van het artikel 6.4.13 van het Energiebesluit\*. Het bleek onmogelijk om op basis van dit element alleen een standpunt uit te werken waar alle Werkgroepleden zich gezamenlijk konden achter scharen. De VREG verstreekte de minister\* wel een advies op eigen initiatief (ADV-2010-5).

Ook werd op een aantal vergaderingen rond congestiebeheer gediscuteerd. Verschillende belanghebbenden kwamen hierop hun visie voorstellen. Dit onderwerp wordt verder gezet in 2011 (onder meer in het kader van de consultatie rond de herziening van het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit\*).

Een vierde en laatste onderwerp betrof de injectie van biomethaan op de aardgasnetten. Synergrid\* heeft hiervoor een voorschrift uitgewerkt en heeft dit toegelicht op de Werkgroep. Samen met de andere regulatoren heeft de VREG zijn opmerkingen over het voorschrift aan Synergrid overgemaakt. Het is vooralsnog wachten op een eerste project van biomethaaninjectie in Vlaanderen.

## **2.2.6 Marktmonitoring**

Maandelijks rapporteren energieleveranciers en netbeheerders een aantal basisgegevens aan de VREG in verband met de ontwikkeling van de energiemarkt in Vlaanderen. Dankzij deze gegevens kan de

VREG de werking van de Vlaamse energiemarkt opvolgen en beschikt ze over een voldoende breed spectrum aan gegevens om verschillende doelgroepen te informeren en te adviseren waar nodig.

#### 2.2.6.1 Verbetering van de monitoring van de marktwerking en het energiebeleid

Wat betreft de monitoring van de uitvoering van het Regeerakkoord, het behalen van de doelstellingen met betrekking tot energie uit het Pact 2020 en de strategische doelstellingen uit de Beleidsnota Energie berekende de VREG in 2010 verschillende nieuwe indicatoren.

De VREG droeg bij aan de opvolging van de realisatie van de volgende beleidseffecten en indicatoren uit de beleidsnota Energie 2009-2014:

- toename van het aandeel elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen\* en kwalitatieve warmtekrachtkoppeling\* in de totale Vlaamse elektriciteitsvraag (indicator Pact 2020)
- toename van het aandeel lokale energieproductie in de totale Vlaamse energievraag (indicator Pact 2020)
- uitbouw van een slim elektriciteitsnetwerk waarop decentrale productie-eenheden\* en nieuwe toepassingen kunnen worden gekoppeld (indicator Pact 2020)

In 2010 startte de VREG met communicatie over zijn analyse van de meest recente markt- en prijsstatistieken. Omdat niet iedere maand vermeldenswaardige tendensen vastgesteld werden, werd de communicatie beperkt tot die momenten dat nuttige informatie voor de energieafnemers kon gegeven worden in de elektronische nieuwsbrieven van de VREG.

#### 2.2.6.2 Maandelijkse publicatie van kerncijfers over de markt

Maandelijks verwerkt de VREG ruwe marktgegevens tot leesbare en consulteerbare statistieken en indicatoren. Deze statistieken omvatten onder andere de marktaandelen van de energieleveranciers, uitgedrukt in aantal beleverde afnemers en ingedeeld in relevante categorieën van afnemers: huishoudelijke, professionele jaargelezen, maandgelezen en (kwart)uurgelezen afnemers.

De indicatoren omvatten onder andere de switchdynamiek (wisselen van leverancier) die de markt vertoont en het aantal klanten dat opteert voor een 'groen' energiecontract.

Via de maandelijkse publicatie op zijn website biedt de VREG inzicht aan de marktpartijen en aan de energieafnemers over de evolutie van de aardgas- en elektriciteitsmarkt in Vlaanderen. De kerncijfers werden in 2010 maandelijks geactualiseerd op de website.

#### 2.2.6.3 Jaarlijks marktrapport

Minstens éénmaal per jaar worden de marktgegevens, aangevuld met andere relevante gegevens, gebundeld in een VREG marktrapport.

Het marktrapport bevat een aantal analyses, die het meer maken dan een bundeling van de statistische gegevens die de VREG vanuit de energiemarkt gerapporteerd krijgt of die ze vanuit de certificatedatabank zelf genereert. Zo wordt bijvoorbeeld een analyse van de concentratiegraad op de energiemarkt in Vlaanderen gemaakt en wordt toelichting gegeven bij de gevolgen van de fusie- en overnameoperaties die de energiesector kent.

Het marktrapport werd tijdig overgemaakt aan de minister\*.

#### 2.2.6.4 Sociaal marktrapport

De leveranciers en netbeheerders die actief zijn op de huishoudelijke energiemarkt in Vlaanderen moeten jaarlijks een aantal cijfergegevens overmaken in het kader van de sociale openbaredienstverplichtingen\* die hen werden opgelegd. In 2010 werden de gegevens verzameld over 2009. Het volledige rapport inclusief alle cijfergegevens werd op [www.vreg.be](http://www.vreg.be) gepubliceerd (RAPP-2010-6).

Om de levensloop van klanten met betalingsproblemen beter te kunnen volgen en om de nieuwe sociale openbaredienstverplichtingen te kunnen evalueren, moeten de marktpartijen vanaf 2011 uitgebreider rapporteren aan de VREG. Deze uitgebreide rapportering omvat ook gegevens op gemeentelijke en provinciale schaal.

#### 2.2.6.5 Belgische statistieken

De vier Belgische regulatoren (CREG\*, CWaPE\*, Brugel\* en VREG) stelden ook in 2010 gezamenlijke "Belgische" statistieken op. Die statistieken worden op de websites van de verschillende regulatoren geplaatst en dus ook op de website van de VREG. Op vraag van FORBEG\* werd de procedure tot het opstellen van de gemeenschappelijke statistieken geformaliseerd. Er werden voor het eerst ook andere gegevens op een Belgisch niveau geaggregeerd.

Naar de toekomst toe zullen de teksten van de verschillende regulatoren beter op elkaar afgestemd worden en als basis dienen voor Europese rapporteringen. Hiervoor moeten cijfers afkomstig van de verschillende gewestelijke regulatoren gebundeld worden. Om dit op een efficiënte manier te organiseren werd een kalender ontwikkeld. Eind april worden de statistische gegevens op de website van de verschillende regulatoren gepubliceerd.

#### 2.2.6.6 Marktenquête bedrijven en particulieren

Jaarlijks toetst de VREG een aantal zaken af bij een representatief staal van gezinnen en bedrijven met 5 tot 200 werknemers in Vlaanderen. In de periode juni-juli 2010 werden, net als de voorgaande jaren, 1.000 gezinnen en 1.000 bedrijven telefonisch ondervraagd.

De meeste vragen worden jaarlijks herhaald om evoluties op te volgen. Zo wordt jaarlijks gepeild naar de motivatie om voor een bepaalde leverancier te kiezen en naar de perceptie over de factuur. Andere items spelen in op de actualiteit of worden aangereikt door stakeholders van de VREG. In 2010 werd, net als in 2008, bij zowel gezinnen als bedrijven een luik 'slimme meters' toegevoegd aan de enquête.

Nog andere vragen hebben betrekking op de communicatie door de VREG en leveren input voor de evaluatie van het communicatiebeleid.

De uitgebreide enquêteresultaten zijn terug te vinden op [www.vreg.be](http://www.vreg.be): RAPP-2010-11 (gezinnen) en RAPP-2010-12 (bedrijven).

Daarnaast werden de enquêteresultaten ook opgenomen in de Marktmonitor 2010 waar ze werden gekoppeld aan prijs- en andere marktgegevens die de VREG opvraagt bij de marktpartijen zelf. Ook de marktmonitor is terug te vinden op [www.vreg.be](http://www.vreg.be): RAPP-2010-08.

#### 2.2.6.7 Benchmarkstudie elektriciteitsprijzen in het Vlaams Gewest

Benchmarkingstudies bieden enkel een goed inzicht als ze regelmatig herhaald worden. Het is daarom niet wenselijk om telkens een nieuwe en dus afwijkende methodologie te hanteren. Dit verhoogt de kostprijs van deze studies en beperkt of verhindert zelfs de vergelijkbaarheid van de resultaten. Daarom is het noodzakelijk om altijd eenzelfde basismethodologie te gebruiken en de gebruikte methodologie gaandeweg verder te verfijnen. Kennisopbouw is essentieel. Om te vermijden dat elke studie van nul vertrekt, de resultaten aangevochten worden op basis van de gehanteerde methodologie, de doorlooptijd van de studies onaanvaardbaar lang wordt en er geen kennisopbouw gebeurt binnen de Vlaamse overheid, lijkt het dan ook beter om – indien de overheid over benchmark-gegevens wenst te beschikken – intern dergelijke benchmarkingstudies uit te voeren. Permanente monitoring is zinvoller dan periodieke uitvoering van de studie. De doorlooptijd van dieptestudies is een probleem: resultaten zijn bij publicatie bijna per definitie verouderd. Hoe verder de verschillende uitvoeringsdata van de studies uit elkaar liggen, hoe minder zinvol de resultaten zullen zijn. Het volgen van evoluties (gebruik indexen) past veel beter bij deze benadering dan ver in de tijd uiteen liggende gedetailleerde prijzenstudies.

In 2010 bezorgde de VREG een uitgebreid rapport aan de minister\*. Dit rapport is gebaseerd op een aantal bronnen:

- de studie 'Analyse des prix de l'électricité et du gaz naturel en Wallonie' van de CWaPE;
- contacten met Eurostat en diverse besprekingen met consultants, academische experts en andere stakeholders;
- contacten met andere regulatoren, bilateraal en binnen de context van CEER, de koepel van de Europese energieregulatoren;
- de ervaringen met de HEPI, Household Energy Price Index for Europe, ontwikkeld door de Oostenrijkse regulator;
- de evaluatie van ander onderzoek gericht op internationale benchmarking van prijzen;

- een marktonderzoek naar de mogelijke manieren van dataverzameling en de daaraan verbonden kostprijs.

De VREG verzamelde al deze input en verwerkte deze via deskresearch tot een coherent geheel.

Het rapport komt tot de vaststelling dat het niet mogelijk is om een kwaliteitsvolle benchmarkstudie uit te voeren met de huidige menselijke en financiële middelen waarover de VREG beschikt.

## 2.2.7 Efficiënte communicatie en informatieverlening

### 2.2.7.1 Doelstellingen communicatie en evaluatie

De communicatie van de VREG is bepaald in een aantal decretale taken:

- De energieverbruikers informeren;
- De marktactoren informeren;
- Zorgen voor een betere transparantie van de markt;
- Een objectieve vergelijking bieden tussen de prijzen en leveringsvoorwaarden van de leveranciers voor huishoudelijke afnemers.

Communiceren met alle doelgroepen en subdoelgroepen – hetzij rechtstreeks of via intermediairen – maakt met andere woorden intrinsiek deel uit van de *core business* en de organisatiedoelstellingen van de VREG.

De algemene communicatiedoelstelling is de naamsbekendheid en notoriëteit verhogen, zodat men gemakkelijker en efficiënter met alle communicatiedoelgroepen – direct of indirect – in dialoog kan treden.

Daarnaast wil de VREG specifieke onderwerpen onder de aandacht brengen. Hierdoor wordt de verbruiker in staat gesteld zich in de diepte te informeren.

Het is van groot belang een adequate communicatiestrategie te ontwikkelen die ervoor zorgt dat de boodschap gericht, getimed en relevant wordt verspreid door in te spelen op concrete behoeften en specifieke bezorgdheden of vragen van de doelgroepen om zo:

- de bekendheid van de VREG als objectieve informatiebron te vergroten;
- de verbruiker van energie te begeleiden naar voor hen relevante informatie op het moment dat hij een concrete behoefte heeft.

De communicatietaken van de VREG zijn uiteenlopend en complex omwille van:

- de relatief moeilijke en low-involvement materie (voordeel is dat energie "in" is)
- de zeer verschillende behoeften per doelgroep
- de beperkte budgettaire ruimte buiten de verplichte (jaarlijkse) opdrachten

In 2010 waren er geen grote communicatiecampagnes. Toch is de beoordeling van het communicatiebeleid 2010 positief:

- VREG voert een actief communicatiebeleid naar alle doelgroepen
- De communicatiemiddelen zijn relatief coherent én herkenbaar qua look & feel
- De doelgroepen gezinnen en bedrijven worden permanent bevraagd.

Gevolg is dat de naambekendheid van de VREG verder gestegen is in 2010.

Anno 2010 kent 59% van de ondervraagde gezinnen de Vlaamse Reguleringsinstantie, een lichte stijging in vergelijking met 2009 (56%), maar duidelijk hoger dan in 2008 (49%) en 2007 (31%). Gezinnen weten ook steeds beter wat de VREG doet. De groep gezinnen die de VREG slechts van naam kent, daalt van 31% in 2009 naar 26% in 2010 ten voordele van de groep die goed weet wat de VREG doet (6% in 2009 naar 11% in 2010). Het aandeel gezinnen dat globaal weet wat de VREG doet blijft op een zelfde niveau (19% in 2009 en 21% in 2010).

In 2010 kennen drie op vier (76%) bedrijven de VREG. De bekendheid is sterk toegenomen in vergelijking met een jaar geleden (65% in 2009). Bovendien weten de bedrijven ook steeds beter wat de VREG doet. Het aantal bedrijven dat zegt globaal of goed te weten wat de VREG doet is toegenomen van 31% in 2009 tot 41% in 2010.

De bekendheid van de VREG hangt sterk samen met de bedrijfsgrootte, de bedrijfsomzet en de grootte van de energiekost voor het bedrijf. De VREG is bekender bij grote bedrijven in termen van aantal werknemers (90%) dan bij kleine bedrijven (72%). De grote bedrijven weten ook beter wat de VREG doet (67% versus 35%). Daarnaast stijgt de bekendheid ook naarmate de jaarlijkse omzet van het bedrijf groter is. De bekendheid loopt op tot 91% voor de bedrijven met een omzet van meer dan 12,5

miljoen euro. 65% van deze laatste groep weet globaal of goed wat de VREG doet. Verder stellen we vast dat de bekendheid groter is bij bedrijven met een energiekost van meer dan 50.000 euro per jaar; hiervan kent 86% de VREG en 63% weet ook wat de VREG doet.

#### 2.2.7.2 Uitbouwen van een gebruiksvriendelijke en drukbezochte website

De VREG-website [www.vreg.be](http://www.vreg.be) is en blijft het belangrijkste communicatie-instrument, zowel naar de sector, de overheid als het grote publiek.

Het aantal unieke bezoekers van de website van de VREG stijgt jaar na jaar. In 2010 ging het om 775.221 unieke bezoekers tegenover 695.685 unieke bezoekers in 2009.

##### **Aantal unieke bezoekers website**

2005: 253.845 unieke bezoekers

2006: 331.936 unieke bezoekers

2007: 393.514 unieke bezoekers

2008: 508.359 unieke bezoekers

2009: 695.685 unieke bezoekers

2010: 775.221 unieke bezoekers

In alle enquêtes van de VREG scoort de website heel goed.

36% van wie de VREG kent, heeft al minstens één keer de VREG-website bezocht. 15% van deze gezinnen surft regelmatig naar de site, 46% deed dit een paar keer en 38% bezocht de website voorlopig één keer. Dit bezoekersaantal is vergelijkbaar met een jaar geleden.

Omgerekend naar de totale populatie betekent dit dat in 2010 21% van de Vlaamse gezinnen de VREG-website minstens één keer heeft bezocht. De meerderheid van deze bezoekers is tevreden over de vormgeving (92%) en de informatie op de website (94%).

Op zijn website biedt de VREG een objectieve leveranciersvergelijking aan. Ruim de helft (58%) van de bezoekers van de site kent de V-test en 77% van hen heeft hem ook daadwerkelijk al gebruikt. In 2009 gaf nog 82% van deze respondenten aan hem ook daadwerkelijk te hebben gebruikt. De bekendheid van de V-test is wel hetzelfde gebleven als in 2009 (57%).

Zowel aan de gezinnen die de VREG-website bezochten als aan de gezinnen die de VREG zelf al gecontacteerd hebben, werd er gevraagd om de verkregen informatie te beoordelen op drie verschillende aspecten: nut, betrouwbaarheid en duidelijkheid. Algemeen wordt de verkregen informatie beoordeeld als nuttig, betrouwbaar en duidelijk.

#### 2.2.7.3 Aanbieden V-test

De leveranciersvergelijking of V-test blijft een publiekstrekker. Alle huishoudelijke afnemers in Vlaanderen kunnen via dit instrument een vergelijking maken tussen de verschillende producten van de elektriciteits- en aardgasleveranciers. Zij kunnen bij benadering uitrekenen hoeveel hun jaarlijkse factuur zou bedragen als ze nu een contract zouden afsluiten met een leverancier.

De VREG geeft een overzicht van producten met zowel vaste als variabele prijzen. De vergelijking wordt maandelijks aangepast met de meest actuele prijzen. De vergelijkingstool laat niet toe om de jaarlijkse afrekeningfactuur van het voorbije verbruiksjaar na te rekenen. Ze bevat immers geen historische prijsgegevens.

Ook in 2010 actualiseerde de VREG maandelijks de V-test. In vergelijking met 2009 kan een kleine daling worden vastgesteld van het aantal gebruikers van de V-test. Dit omwille van de promotiecampagne tijdens de zomer van 2009.

##### **Aantal gebruikers huishoudelijke V-test**

2003 (vanaf 30 juli): 117.096

2004:	159.384
2005:	185.116
2006:	148.368
2007:	197.898
2008:	472.968
2009:	597.048
2010:	596.686

Sinds februari 2009 biedt de VREG ook een V-test voor kleine professionele elektriciteitsafnemers aan. De vergelijkingstool laat hen toe om de aangeboden elektriciteitsproducten te vergelijken. Uit de enquêtes die de VREG bij de professionele energieafnemers organiseert en uit marktanalyses, blijkt duidelijk dat het de kleine bedrijven zijn die het minst "actief" zijn op de energiemarkt. De vergelijking kan uitgevoerd worden tot een elektriciteitsverbruik van 60 MWh per jaar. Ook hier is er een daling van het aantal V-test gebruikers ten opzichte van 2009 omwille van de promotiecampagne tijdens de zomer van 2009.

#### **Aantal gebruikers professionele V-test**

2009 (sinds 02/2009)	23.819
2010	21.913

### 2.2.7.4 Voeren van communicatieacties

De VREG voerde in 2010 ook nog volgende communicatieacties uit:

#### **Bekendmaking nieuw organisatiemodel**

Met een specifieke mailing naar de belangrijkste stakeholders van de VREG werd de nieuwe organisatiestructuur van de VREG, die op 1 april 2010 in werking trad, bekend gemaakt bij de stakeholders. Daarnaast werd de nieuwe structuur ook aangekondigd via de VREG-nieuwsbrieven en op de website van de VREG.

#### **Voorstelling Ondernemingsplan 2010**

Op 11 januari 2010 stelde de VREG-directie zijn Ondernemingsplan 2010 voor aan zijn stakeholders. Aan de directie en de regulatory managers van de energieleveranciers en van de netbeheerders, vertegenwoordigers van de afnemers, zowel huishoudelijke, industriële afnemers als de aandachtsgroepen, evenals aan de leden van de strategische adviesraden SERV en Minaraad, werd op deze manier de kans gegeven kennis te nemen van en input te geven op wat de VREG in 2010 zou ondernemen.

#### **Jaarverslag – Marktrapport - Marktmonitor**

Ook in 2010 publiceerde de VREG een Jaarverslag, een Marktrapport en een Marktmonitor (bundeling van de resultaten van de enquête huishoudens en bedrijven).

Het jaarverslag en marktrapport werd gepubliceerd in een oplage van 200 exemplaren. De marktmonitor in 50 exemplaren.

#### **Nieuwsbrief**

Elke 2 weken verstuurt de VREG een nieuwsbrief naar de energiesector. Maandelijks is er een nieuwsbrief voor gezinnen en bedrijven.

In 2010 verstuurde de VREG 29 sectornieuwsbrieven, 20 nieuwsbrieven naar de doelgroep privé en 16 naar de professionele doelgroep.

Het aantal abonnees van de nieuwsbrief is over 2010 verder gestegen. Begin januari 2011 zijn er al 15.600 nieuwsbriefabonnees.

*Historiek: totaal aantal abonnees VREG nieuwsbrief*

jan/06	jan/07	jan/08	jan/09	jan/10	Jan/11
2.682	2.729	3.683	4.107	12.430	15.601

#### **Dito**

Ook in 2010 maakte de VREG gebruik van het gratis kanaal van de Vlaamse overheid om gemeentebtenaren te informeren.



De onderwerpen die via Dito werden verspreid:

- De verhuisfolder en -formulieren
- Informatie over gratis elektriciteit

### **De Vlaamse Ondernemer**

De Vlaamse Ondernemer is een veertiendaagse publicatie voor bedrijfsleiders en ondernemers, met bijzondere nadruk op de KMO's en Top 500-bedrijven. Het heeft een oplage van 35.500 exemplaren (ongeveer 104.000 lezers). Het wordt gericht verstuurd naar alle bedrijven vanaf 5 werknemers.

In 2010 had de VREG 6 inlassingen in DVO tijdens de periode februari-juni 2010. Doel van deze artikels is bij te dragen aan de bekendheid van de VREG en zijn dienstverlening bij de Vlaamse bedrijven.

### **Batibouw 2010**

In 2010 stond de VREG voor de tweede keer op Batibouw.

#### **2.2.7.5 Persbeleid**

De VREG heeft de laatste jaren actief de media bewerkt. In 2010 werd de VREG meer dan 400 keer vermeld in titels van Mediargus en op radio en tv (VTM, VRT, Q-music en 4FM): Peeters&Pichal, Inspecteur Decaluwe,... Dit een sterke stijging tegenover vorige jaren.

Anno 2010 kent 59% van de ondervraagde gezinnen de VREG, een lichte stijging in vergelijking met 2009 (56%), maar duidelijk hoger dan in 2008 (49%) en 2007 (31%). Gezinnen weten ook steeds beter wat de VREG doet.

In 2010 kennen drie op vier (76%) bedrijven de VREG. De bekendheid is sterk toegenomen in vergelijking met een jaar geleden (65% in 2009). Bovendien weten de bedrijven ook steeds beter wat de VREG doet. Het aantal bedrijven dat zegt globaal of goed te weten wat de VREG doet is toegenomen van 31% in 2009 tot 41% in 2010.

#### **2.2.7.6 Versterking van het intern beheer en de inhoud van de website van de VREG**

Midden 2010 startte de VREG het vernieuwingsproject van de website. Deze nieuwe website werd ondertussen op 1 februari 2011 opgeleverd.

De VREG koos voor de invoering van het open source CMS Drupal. De bedoeling was om het onderhoud van de website sterk te vereenvoudigen en om de lay-out, look & feel en inhoud te verbeteren.

Tevens werd gekozen voor een thematische opbouw. De vernieuwde [www.vreg.be](http://www.vreg.be) brengt consumenten sneller bij de juiste informatie aan de hand van een aantal thema's: aansluiting op het net, energiecontract, energiefactuur, verbruik en meteropname, bescherming van de consument, en zonnepanelen.

Daarnaast is er een doe-rubriek met praktische informatie en een luik met informatie voor de energiesector (leveranciers, netbeheerders, groenestroom- en warmtekrachtkoppelingproducenten) en de Pers.

De inhoud, de structuur en de vormgeving van de website moesten aangepast worden aan de geëvolueerde verwachtingen van de bezoekers, de ontwikkelingen van de energiemarkt en de ontwikkeling van de e-communicatie.

Volgende doelstellingen waren cruciaal:

- Integratie van een open source CMS dat integreert met webservices van externe partners
- Dialoog met de bezoeker (feedback, poll, rss, contactmogelijkheden)
- Herorganisatie van de inhoud
- Doorzoekbaarheid van de website en bijhorende documenten
- Vindbaarheid: de website en zijn onderwerpen moeten hoog scoren in zoekrobots
- Bruikbaarheid: een éénduidige manier van werken, gebruiksvriendelijke url's, browsercomptabiliteit
- Toegankelijkheid: aangepast voor personen met een functiebeperking

De website werd gelanceerd op 1 februari 2011 en gepromoot aan de hand van een radiocampagne en online bannering. De lancering van de nieuwe website werd ook aangekondigd in de elektronische nieuwsjaarskaart van de VREG die eind 2010 gestuurd werd aan al zijn contactpersonen.

### 3 Bijlagen – begrippenlijst

- Aardgasdecreet: het decreet van 6 juli 2001 houdende de organisatie van de gasmarkt, (BS 3 oktober 2001), gewijzigd door het decreet van 5 juli 2002.
- ADCB: Algemene Dienst Controle en Bemiddeling (de vroegere Economische Inspectie)
- AIB: Association of Issuing Bodies, een internationale vzw met zetel te Brussel, die zich opwerpt als facilitator voor energiecertiicaatsystemen.
- Consumentenakkoord of Akkoord "Van den Bossche": op 16 september 2004 sloten de elektriciteits- en aardgasleveranciers een akkoord over "De consument in de vrijgemaakte Belgische elektriciteits- en aardgasmarkt". Dat akkoord kwam tot stand na besprekingen met vertegenwoordigers van de verbruikersorganisaties, vertegenwoordigers van de regulerende overheden, onder andere de VREG, en de toenmalige federale minister bevoegd voor consumentenzaken, Freya Van den Bossche. Het akkoord wil de consument beter beschermen in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt, zodat een aantal negatieve fenomenen (bijvoorbeeld onterechte leverancierswissels) preventief kunnen worden vermeden aan de hand van sluitende afspraken tussen de energieleveranciers.
- Het oorspronkelijke akkoord trad in werking op 1 maart 2005. Het akkoord onderging begin 2006 een aantal verfijningen en verbeteringen. De nieuwe versie werd op 9 maart 2006 ondertekend en geldt sinds 1 juli 2006. Het akkoord gaat gepaard met een gedragscode.
- Allocatie: toewijzing op uur- (voor gas) of kwartierbasis (voor elektriciteit) van energiehoeveelheden aan de verschillende marktpartijen.
- BelPEX: de Belgian Power Exchange (zie [www.belpex.be](http://www.belpex.be)).
- Besluit gratis kWh: het besluit van de Vlaamse Regering van 14 november 2003 tot vaststelling van de nadere regels voor de toekenning en de verrekening van gratis elektriciteit voor huishoudelijke afnemers (B.S. 26 november 2003).
- Besluit Groene stroom: het besluit van de Vlaamse Regering van 5 maart 2004 inzake de bevordering van elektriciteitsopwekking uit hernieuwbare energiebronnen (B.S. 23 maart 2004), zoals gewijzigd door het besluit van de Vlaamse Regering van 20 april 2007.
- Besluit Netbeheerders: het besluit van de Vlaamse Regering van 15 juni 2001 met betrekking tot de distributienetbeheerders voor elektriciteit (BS 5 september 2001).
- Besluit Organisatie Gasmarkt: het besluit van de Vlaamse Regering van 11 oktober 2002 houdende de organisatie van de aardgasmarkt (BS 18 oktober 2002): Titel II.
- Besluit Werkmaatschappijen: het besluit van de Vlaamse Regering van 6 juli 2007 tot wijziging van het besluit van de Vlaamse Regering van 15 juni 2001 met betrekking tot de distributienetbeheerders voor elektriciteit en tot wijziging van het besluit van de Vlaamse Regering van 11 oktober 2002 houdende de organisatie van de aardgasmarkt (B.S. 11 september 2007).
- Besluit Leveringsvergunningen: het besluit van de Vlaamse Regering van 15 juni 2001 met betrekking tot de leveringsvergunningen voor elektriciteit (B.S. 5 september 2001).
- Besluiten Sociale openbardienstverplichtingen: het besluit van de Vlaamse Regering van 31 januari 2003 met betrekking tot de sociale openbardienstverplichtingen in de vrijgemaakte elektriciteitsmarkt (BS 21 maart 2003) en het besluit van de Vlaamse Regering van 20 juni 2003 met betrekking tot de sociale openbardienstverplichtingen in de vrijgemaakte gasmarkt (BS 11 augustus 2003).
- Brugel: Bruxelles Gaz Electricité, de Brusselse regulator voor energie ([www.brugel.be](http://www.brugel.be))
- CEER: Council of European Energy Regulators ([www.energy-regulators.eu](http://www.energy-regulators.eu))
- CEN: European Committee for Standardization ([www.cen.eu](http://www.cen.eu)).

- CENELEC: European Committee for Electrotechnical Standardization ([www.cenelec.eu](http://www.cenelec.eu)).
- CREG: Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas ([www.creg.be](http://www.creg.be))
- CwaPE: Commission wallonne pour l'Énergie, de Waalse energieregulator ([www.cwape.be](http://www.cwape.be))
- Decentrale productie-eenheid: een installatie die elektriciteit produceert en waarvan de inschakeling niet centraal gecoördineerd wordt.
- Decreet Sociale Openbaredienstverplichtingen: het decreet van 25 mei 2007 tot wijziging van het decreet van 20 december 1996 tot regeling van het recht op minimumlevering van elektriciteit, gas en water, wat betreft elektriciteit en gas, van het decreet van 17 juli 2000 houdende de organisatie van de elektriciteitsmarkt, wat betreft de openbaredienstverplichtingen, en van het decreet van 6 juli 2001 houdende de organisatie van de gasmarkt, wat betreft de openbaredienstverplichtingen.
- Derde Elektriciteitsrichtlijn: de Richtlijn 2009/72/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en tot intrekking van Richtlijn 2003/54/EG.
- Derde Aardgasrichtlijn: De Richtlijn 2009/73/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor aardgas en tot intrekking van Richtlijn 2003/55/EG.
- EDIEL: Electronic Data Interchange for the Electricity Industry: maakt deel uit van de internationale UN/EDIFACT standaard voor elektronisch dataverkeer.
- EACI: Executive Agency for Competitiveness & Innovation ([www.eaci.net](http://www.eaci.net)).
- Eandis: werkmaatschappij die de exploitatietaken uitvoert voor de Vlaamse gemengde distributienetbeheerders voor elektriciteit en aardgas; het is ontstaan uit de samenvoeging van GeDIS, Netmanagement en het Vlaams platform van Indexis.
- Elektriciteitsdecreet: het decreet van 17 juli 2000 houdende de organisatie van de elektriciteitsmarkt (BS 22 september 2000), gewijzigd door verschillende decreten.
- ELIA: de transmissienetbeheerder voor elektriciteit in België; beheert de hoogspanningsinfrastructuur en het elektrisch systeem en organiseert de toegang tot zijn net.
- Energiebesluit: besluit van de Vlaamse Regering houdende algemene bepalingen over het energiebeleid van 19 november 2010; dit besluit trad in werking op 1 januari 2011.
- Energiedecreet: decreet houdende algemene bepalingen betreffende het energiebeleid van 8 mei 2009; dit decreet trad in werking op 1 januari 2011; het bundelt (coördinatie) en vervangt alle bestaande energieregelende decreten, waarvan de belangrijkste het Elektriciteits\*- en het Aardgasdecreet\* zijn.
- ENOVER: energieoverleg tussen de federale staat en de gewesten.
- ERGEG: European Regulators Group for electricity and gas, de Europese energieregulators.
- Europese Richtlijn 2009/28/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 april 2009 ter bevordering van het gebruik van energie uit hernieuwbare bronnen en houdende wijziging en intrekking van Richtlijn 2001/77/EG en Richtlijn 2003/30/EG.
- Febeg: Federatie van de Belgische elektriciteits- en gasbedrijven.
- FORBEG: forum van Belgische energieregulators.
- Garantie van oorsprong: uniek bewijsstuk dat aantoont dat een bepaalde hoeveelheid elektriciteit werd opgewekt uit bijv. hernieuwbare energiebronnen.

- Gemengde netbeheerders: netbeheerders waarin een energieproducent of een energieleverancier participeert (in casu Electrabel NV) met name IMEWO, INTERGEM, GASELWEST, IVERLEK, IMEA, INTERMOSANE, SIBELGAS, IGAO.
- Groene stroombesluit: het besluit van de Vlaamse Regering van 5 maart 2004 inzake de bevordering van elektriciteitsopwekking uit hernieuwbare energiebronnen (B.S. 23 maart 2004), zoals gewijzigd door het besluit van de Vlaamse Regering van 20 april 2007.
- Groenestroomcertificaat: een certificaat dat aantoont dat een producent in een daarin aangegeven jaar 1.000 kWh elektriciteit heeft opgewekt uit een hernieuwbare energiebron; dat kan worden ingeleverd door een certificatenplichtige om te bewijzen dat hij voldoet aan de certificatenverplichting.
- HEB of hernieuwbare energiebronnen: energiebronnen die onuitputtelijk zijn en telkens opnieuw kunnen worden gebruikt voor het opwekken van energie. Voorbeelden zijn waterkracht, zonne-energie (via zonnepanelen), windenergie (via windturbines) en energie uit biomassa (bijvoorbeeld vergisting van groente-, fruit- en tuinafval, vergisting van mest of slib of verbranding van houtafval).
- InfraX: samenwerkingsverband tussen vier zuivere netbeheerders: Inter-energa, IVEG, WVEM en PBE.
- Klachtendecreet: het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen (BS 17 juli 2001).
- Kwalitatieve warmtekrachtinstallatie: een warmtekrachtinstallatie is kwalitatief:
  - als ze voorzien is van de nodige installaties die de door de warmtekrachtinstallatie geproduceerde warmte, gezien de stand van de techniek, zo efficiënt mogelijk kunnen afnemen en transporteren tot de plaats waar deze warmte nuttig kan worden aangewend;
  - als ze een relatieve primaire energiebesparing heeft die groter is dan of gelijk is aan 10 % voor installaties met een elektrisch vermogen van 1MW of meer, of 0% voor kleinere installaties.
- Mineraad: milieu- en natuurraad Vlaanderen
- Minister: Vlaams minister van Energie Freya Van den Bossche.
- Openbardienstverplichting: verplichting opgelegd aan een netbeheerder of een leverancier die betrekking heeft op de sociaaleconomische, ecologische en technische aspecten van elektriciteits- en aardgasvoorziening.
- Privacycommissie: de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.
- PV-installatie: fotovoltaïsche installatie voor de opwekking van elektriciteit op basis van zonne-energie.
- Reconciliatie: onderlinge verrekening tussen marktpartijen op basis van het verschil tussen gealloceerde en werkelijk gemeten energiehoeveelheden.
- REG-besluit: het besluit van de Vlaamse Regering van 2 maart 2007 inzake de openbardienstverplichtingen ter bevordering van het rationele energiegebruik (BS 20 april 2007).
- SERV: Sociaal Economische Raad Vlaanderen.
- SLP of Synthetisch lastprofiel: gemodelleerd afnamepatroon van een eindafnemer, niet uitgerust met een meetinrichting met registratie van het verbruiksprofiel, ter benadering van de verdeling van het verbruik in de tijd.
- Synergrid: Federatie van de netbeheerders elektriciteit en aardgas in België.
- Technisch Reglement Distributie Elektriciteit en Aardgas: bevat de voorschriften en regels in verband met het beheer van de distributienetten gelegen in het Vlaams Gewest, de toegang ertoe en de vereisten voor de aanleg van directe lijnen. Het omvat naast de Algemene Bepalingen ook

de Planningscode, de Aansluitingscode, de Toegangscode, de Meetcode, de Samenwerkingscode en de bijlagen.

- UMIG: de Utility Market Implementation Guide is de handleiding die gemeenschappelijk door de distributienetbeheerders werd opgesteld en de informatie-uitwisseling beschrijft tussen de distributienetbeheerders en andere marktpartijen. Deze handleiding bestaat uit een aantal onderliggende delen en documenten.
- UMIR: de Utility Message Implementation Recommendations zijn niet-bindende technische afspraken, die ter aanvulling op de bindende afspraken in de UMIG gemaakt worden en als een richtlijn toegepast worden door de verschillende marktpartijen.
- UMIX: Utility Market Information eXchange: een samenwerkingsverband tussen de distributienetbeheerders en de leveranciers met als taak het vormgeven van de processen en de uitwisseling van informatie tussen marktpartijen in de vrijgemaakte energiemarkt. UMIX publiceert de UMIG-handleiding.
- Warmtekrachtcertificaat: een certificaat dat aantoont dat 1.000 kWh primaire energie werd bespaard in een kwalitatieve warmtekrachtinstallatie ten opzichte van de situatie waarin dezelfde hoeveelheid elektriciteit en/of mechanische energie en warmte gescheiden worden opgewekt.
- Wet Handelspraktijken: de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken, de voorlichting en bescherming van de consument (BS 29 augustus 1991).
- WKK of warmtekrachtkoppeling: een milieuvriendelijke manier om energie op te wekken. Een warmtekrachtinstallatie wekt tegelijkertijd elektriciteit en warmte op. Zowel de elektriciteit als de warmte worden dan op een nuttige manier aangewend. Daardoor gaat minder energie verloren dan wanneer warmte en elektriciteit apart worden opgewekt. Daarom is een WKK-installatie veel milieuvriendelijker (want zuiniger) dan de klassieke productie-installaties.

Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt  
Graaf de Ferrarisgebouw | Koning Albert II-laan 20 bus 19 | 1000 Brussel  
Gratis nummer 1700 | fax: 02 553 13 50  
info@vreg.be | www.vreg.be