

# 2009

JAARVERSLAG



Vlaamse Reguleringsinstantie  
voor 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 .....	4
1.2	UITVOERING GENERIEKE BEPALINGEN UIT DE BEHEERSOVEREENKOMST .....	5
1.2.1	Onderlinge samenwerking .....	5
1.2.2	Kwaliteitsbeleid .....	5
1.2.2.1	Nulmeting administratieve lasten .....	5
1.2.3	Interne controle .....	6
1.2.3.1	Organisatiebeheersing .....	6
1.2.3.2	Organisatiestructuur .....	6
1.2.3.3	Capaciteitsinschatting – aanzet voor actualisatie personeelsplan .....	7
1.3	PERSONEEL .....	7
1.3.1	Aantal personeelsleden en evolutie .....	7
1.3.2	Organogram .....	8
1.3.3	Correct en aantrekkelijk werkgeverschap en diversiteitsbeleid .....	8
1.3.4	Wissellere bij energieleveranciers en netbeheerders .....	9
1.4	FINANCIEEL VERSLAG .....	10
1.4.1	Balans .....	10
1.4.2	Resultatenrekening .....	11
1.4.3	Resultaatverwerking .....	11
1.4.4	Toelichting .....	11
<b>2</b>	<b>WERKING VAN DE VREG IN 2009 .....</b>	<b>13</b>
2.1	VERBETERING VAN DE WERKING VAN DE VLAAMSE ENERGIEMARKT .....	13
2.1.1	Handhaving Vlaamse energiewetgeving .....	13
2.1.1.1	Controle van de energieleveranciers .....	13
2.1.1.2	Controle van de netbeheerders en hun werkmaatschappijen .....	14
2.1.1.3	Controle groenestroomcertificatenverplichting .....	15
2.1.1.4	Controle warmtekrachtcertificatenverplichting .....	16
2.1.1.5	Controle verkoop van groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten door netbeheerders .....	16
2.1.2	Reguleren van de toegang tot en het gebruik van het distributienet .....	16
2.1.2.1	Opmaak en actualisatie Technische Regels .....	16
2.1.2.2	Goedkeuren investeringsplannen netbeheerders .....	18
2.1.2.3	Benchmark kwaliteit dienstverlening netbeheerders .....	19
2.1.2.4	Evaluatie aansprakelijkheidsregeling netbeheerders .....	20
2.1.3	Klachtenbehandeling, geschillenbeslechting en bemiddeling in geschillen .....	20
2.1.3.1	Behandeling van klachten tegen marktpartijen .....	20
2.1.3.2	Federale ombudsdienst voor energie .....	23
2.1.3.3	Behandeling van klachten tegen de VREG .....	23
2.1.4	Certiëring van milieuvriendelijke energie en faciliteren van de handel ervan .....	25
2.1.4.1	Beoordeling van aanvraagdossiers voor certificaten .....	25
2.1.4.2	Ontwikkeling meetcode voor decentrale productie-installaties .....	27
2.1.4.3	Maandelijkse toekenning certificaten .....	27
2.1.4.4	De handel in certificaten en garanties van oorsprong .....	27
2.1.4.5	Controle op de verkoop van elektriciteit als milieuvriendelijke energie .....	28
2.1.4.6	Verbeteren van de mogelijkheden tot internationale handel in milieuvriendelijke energie van en naar het Vlaams Gewest .....	29
2.1.4.7	Opzetten van mechanismen ter bevordering van de marktwerking op de Vlaamse certificatenmarkt .....	29
2.1.4.8	Mededelingen over groene stroom en WKK .....	30
2.2	KENNISCENTRUM VAN DE ENERGIEMARKT IN HET VLAAMS GEWEST .....	30
2.2.1	Advisering en signalisatie over beleidsrelevante aangelegenheden over de energiemarkt .....	30
2.2.2	Studie marktmodel .....	31
2.2.3	Slimme meters .....	31
2.2.4	Marktmonitoring .....	32

2.2.4.1	Publicatie van kerncijfers over de markt .....	32
2.2.4.2	Marktenquête bedrijven en particulieren .....	33
2.2.4.3	Benchmarkstudie elektriciteitsprijzen in het Vlaams Gewest.....	33
2.2.5	Efficiënte communicatie en informatieverlening.....	33
2.2.5.1	Uitbouwen van een gebruiksvriendelijke en drukbezochte website .....	34
2.2.5.2	Aanbieden V-test.....	34
2.2.5.3	Uitvoering communicatieplan .....	35
2.2.5.4	Evaluatie efficiëntie en effectiviteit communicatie .....	38
<b>3</b>	<b>BIJLAGEN – BEGRIPPENLIJST .....</b>	<b>39</b>

## VOORWOORD

Het was een spannend en boeiend jaar in vele opzichten. Vermits een voorwoord door zijn aard beknopt moet zijn wil ik graag twee ervan, die in het afgelopen jaar sterk bepalend waren voor de VREG en de toekomst, onder de aandacht brengen.

### **De VREG kwam terecht in een spiraal van ontevredenheid bij producenten-consumenten als gevolg van het succesrijke milieuvriendelijk energiebeleid van de Vlaamse regering.**

Aanvankelijk konden we op heel veel begrip rekenen, maar omwille van de belangen die op het spel stonden, neigde de sfeer naar meer en meer onbegrip en zelfs dreiging met ingebrekestelling en eis tot schadevergoeding. Het was voor ons niet onverwacht, wat hierna zal blijken, maar toch werden we in snelheid genomen door de onvoorstelbaar en onvoorspelbaar uitzonderlijk hoge respons op de ingebouwde stimuli. Al van begin 2008 heeft de VREG signalen gegeven over de groeiende afwijking tussen de capaciteit van de VREG aan financiële en menselijke middelen en de uitgezette doelstellingen op gebied van milieuvriendelijke energieopwekking. Constant beleid betekent groei bij de VREG, wat in de huidige budgettaire context moeilijk verzoenbare consequenties met zich meebrengt.

Niettegenstaande de beslissing van de Vlaamse regering van maart 2009 om het personeelseffectief te verhogen, was ondertussen de achterstand dusdanig groot geworden dat het, zelfs met meer medewerkers, toch roeien bleef tegen de stroom in. De beslissing van de regering in juni 2009 om de doelstellingen voor milieuvriendelijke elektriciteitsproductie bij te stellen, gaf de zekerheid dat er naar het jaareinde een crisissituatie zou ontstaan en versterkte de belasting op de organisatie mogelijk nog meer. Mede door het zwaar kunnen inzetten op automatisatie van de processen, met eenmalige toekenning van middelen uit het Energiefonds, maar vooral door het niet-aflatende doorzettingsvermogen en solidariteitsgevoel van de VREG-medewerkers, lukte het om stilaan de controle te herwinnen, zonder echter de achterstand volledig te kunnen afbouwen.

Het jaar 2010 startte in dezelfde sfeer waarin het vorige jaar eindigde. Waar sommigen voorspelden dat de groei zou stilvallen, bleek dit onterecht en bijgevolg zullen de doelstellingen richtinggevend blijven. De zorg om de verwachte kwaliteitsvolle output van de VREG blijft en ook het signaal dat de afstemming tussen beslist beleid en de middelen om dit te kunnen opvolgen, moeten samensporen.

### **De VREG kwam terecht in een spiraal van creativiteit en fascinatie door zich sterk te engageren in de groei naar een wereld met intelligente netten en dito meters.**

Bij de voorstelling van de studie van de VREG over het marktmodel in Vlaanderen in december 2007, bleek dat dit een van de eerste voorzetten was om de uitdagingen van de toekomstige netten op de agenda te plaatsen en waren de berichten in de media hierover voor de eerste maal zo sterk gefocust op die slimme toekomst. Vandaag zijn slimme meters en slimme netten niet meer weg te denken uit de studies over opportuniteiten van de toekomst, vallen er dagelijks studies, uitnodigingen voor studiedagen en conferenties in de bus en melden er zich voortdurend bedrijven en geïnteresseerden aan uit alle geledingen van de maatschappij. Door zich op te werpen als trekker van het project Slimme netten en hiertoe het Beleidsplatform Slimme netten op te richten, zal de VREG voor alle betrokkenen in Vlaanderen die hun stem willen laten horen, een forum ter beschikking stellen en hiermee een solide en breedgedragen basis leggen voor de beslissingen die door de regering zullen genomen worden om dit toekomstproject binnen goede banen te leiden.

Hiermee is de toekomst vandaag begonnen, wij gaan ervoor.

André Pictoel  
Gedelegeerd bestuurder

# 1 De VREG

## 1.1 Missie, visie en werking VREG

### 1.1.1 Missie, visie en waarden

De Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) werd opgericht in december 2001. De VREG staat in voor de regulering, controle en de bevordering van de transparantie van de elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaams Gewest.

Onze **missie** is:

"De VREG zorgt ervoor dat de Vlaamse elektriciteits- en aardgasmarkt efficiënt georganiseerd wordt en werkt. Daartoe verstrekt zij advies aan de Vlaamse overheid en controleert en reguleert zij de energiemarkt.

Zij informeert de verbruiker - particulier, zelfstandige of industrieel - en geeft antwoord op zijn vragen, zodat hij zelf kan oordelen welke energieleverancier het beste bij hem past."

Onze **visie** is:

" De VREG ijvert voor een transparante Vlaamse energiemarkt en realiseert haar missie, opgelegd bij decreet, via een open communicatie met de Vlaamse overheid, de marktspelers en de verbruikers, met medewerkers die zichzelf kunnen ontplooiën en in hun eigenheid gerespecteerd worden."

Onze **waarden** zijn:

- Betrouwbaar
- Oplossingsgericht
- Bekwaam
- Open
- Betrokken
- Onafhankelijk

### 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 zij 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 haar Oprichtingsdecreet\*.

Zij 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.

Zij 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.

## 1.2 Uitvoering generieke bepalingen uit de beheersovereenkomst

### 1.2.1 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 zij actief samen met de andere entiteiten in de Vlaamse overheid.

Zo neemt zij deel aan het managementcomité, de beleidsraad en VOMER (Vlaams Overleg Milieu- en EnergieRecht) binnen het beleidsdomein Leefmilieu, Natuur en Energie. Andere werkgroepen binnen het beleidsdomein en de Vlaamse overheid in haar geheel worden opgevolgd via nalezing van agenda's en verslagen (ondermeer CAG (College Ambtenaren-Generaal), SOBO (Strategisch Overlegforum Bestuurlijke Organisatie), ...). Voor een klein agentschap zoals de VREG is het immers niet mogelijk om in alle relevante werkgroepen binnen de Vlaamse overheid actief deel te nemen.

De VREG heeft in 2009 tijdige input geleverd aan de minister\* voor in totaal 65 parlementaire vragen.

### 1.2.2 Kwaliteitsbeleid

#### 1.2.2.1 Nulmeting administratieve lasten

Een nulmeting van de administratieve lasten in hoofde van de netbeheerders werd in 2009 afgerond.

Deze nulmeting resulteerde in een eindrapport, opgesteld door de dienst Wetsmatiging van het Departement Bestuurszaken, voor het hele Beleidsdomein Leefmilieu, Natuur en Energie.

Dit eindrapport omvat de meetresultaten van de nulmeting en de suggesties voor vereenvoudiging. De VREG had als kleinere entiteit, maar ook dankzij de vlotte medewerking van de betrokken doelgroep, zijnde de netbeheerders, als eerste entiteit haar cijfergegevens binnen voor de opstelling van het eindrapport.

De nulmeting vormt de basis voor de opmaak van een rollend actieplan met concrete vereenvoudigingsprojecten en een reductiedoelstelling. Einddoel is een voelbare daling van de administratieve lasten verbonden aan Vlaamse regelgeving tegen 2012.

Het opstellen van een actieplan behoort tot de taken van de VREG in 2010.

## 1.2.3 Interne controle

### 1.2.3.1 Organisatiebeheersing

De VREG moet volgens haar beheersovereenkomst tegen eind 2010 beschikken over een uitgeschreven en gedocumenteerd systeem van interne controle met maturiteitsniveau 3 (= de interne beheersmaatregelen moeten gekend en gedocumenteerd zijn en toegepast worden).

Om dit te bereiken werd in 2008 een stappenplan (met aanduiding van de verantwoordelijkheden, deelacties en deadlines) opgesteld waarin wordt aangegeven welke acties de VREG in 2009 en 2010 zal ondernemen om inzake organisatiebeheersing tot het gewenste maturiteitsniveau te komen.

Dit stappenplan werd in de loop van 2009 geëvalueerd door de dienst Interne Audit van de Vlaamse Administratie (IAVA). Deze evaluatie was zeer positief. Het auditrapport stelde dat de VREG een kwaliteitsvolle en realistische inschatting gemaakt heeft van haar maturiteit per thema van organisatiebeheersing. Het stappenplan dat door de VREG werd opgemaakt bevat volgens IAVA acties die gericht zijn op de belangrijkste aandachtspunten en passen binnen het streven naar een hoger maturiteitsniveau. Ook werd vastgesteld dat de VREG al over een gedocumenteerd systeem van interne controle beschikt dat een evenwichtig en grotendeels volledig beeld van de organisatiebeheersing binnen het agentschap beschrijft. Voor verschillende thema's oordeelde IAVA dat de VREG reeds beschikte over maturiteitsniveau 3.

In 2010 zal de VREG nog verschillende stappen zetten om het maturiteitsniveau 3 te behalen voor alle thema's.

### 1.2.3.2 Organisatiestructuur

De VREG is – sinds haar ontstaan – ingedeeld in vier cellen: een technische, een sociaal-economische, een juridische en administratieve cel. Deze organisatiestructuur werd de afgelopen jaren meer en meer als suboptimaal ervaren.

Daarom werd in 2009 een traject gestart dat moest leiden 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 inzake wie ze moeten aanspreken voor welke aangelegenheid.

Concreet wil de VREG haar werking als volgt organiseren:

- een directie **beleids- en organisatieondersteuning** in staf met onder meer een aparte communicatiecel, die zal fungeren als centraal aanspreekpunt voor de Vlaamse burgers en bedrijven voor hun vragen en klachten over de vrijgemaakte elektriciteitsmarkt;
- een directie **marktwerking**, verantwoordelijk voor de kennisopbouw, regulering en controle van de werking van de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt, met name de marktorganisatie, alle aspecten verbonden aan de levering van elektriciteit en aardgas, de marktmonitoring, de opvolging van de prijzen in de markt (inclusief de leveranciersvergelijking), de opvolging van de naleving van de openbardienstverplichtingen, de opvolging van de certificatenmarkt,...;
- een directie **netbeheer**, verantwoordelijk voor de kennisopbouw, regulering, advisering en controle van de netinfrastructuur en de exploitatie van het net, inclusief de ombouw naar intelligente netten met intelligente meters;
- een directie **groene stroom en WKK-dossiers**, die verantwoordelijk is voor goedkeuring van aanvragen tot toekenning van groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten, de maandelijkse toekenning hiervan en de controle hierop;
- een cel **personeelsadministratie en financiën** in staf, die verantwoordelijk is voor de afhandeling van de operaties in dit domein en een brugfunctie vormt naar externe dienstverleners die hiervoor worden ingezet. Deze cel staat ook in voor het onthaal en het algemeen secretariaat.

Begin 2010 werd een transitieplan uitgewerkt om dit nieuwe organisatiemodel te implementeren vanaf 1 april, met tijdelijke en suboptimale oplossingen omdat de nodige personeels- en werkingsmiddelen (zie 1.2.3.3) niet beschikbaar zijn om het nieuwe organisatiemodel in optimale vorm te implementeren.

### 1.2.3.3 Capaciteitsinschatting – aanzet voor actualisatie personeelsplan

Bij het opmaken van de nieuwe organisatiestructuur (zie 1.2.3.2), werd, via degelijke methodieken en met ondersteuning van een expert in organisatiebeheersing, een inschatting gemaakt van de capaciteit die nodig is voor een goede uitvoering door de VREG van de haar toegekende taken, nu en in de toekomst. Deze inschatting zal de basis vormen voor de opmaak van een nieuw personeelsplan voor de VREG.

Uit de capaciteitsinschatting bleek een groot tekort aan mensen en middelen vooral wat betreft de behandeling van de groenestroom- en warmtekrachtdossiers. Dit tekort uit zich momenteel in een grote achterstand bij de behandeling van deze dossiers. De nodige extra middelen zijn aangevraagd bij de minister\*.

Het instrument dat werd ontwikkeld om de benodigde capaciteit in te schatten zal ook in de toekomst kunnen worden aangewend om nauwkeurig de impact van wijzigende omstandigheden op de organisatie in de toekomst in te schatten.

## 1.3 Personeel

### 1.3.1 Aantal personeelsleden en evolutie

Op 31 december 2009 werkten er 32 personeelsleden bij de VREG, 14 mannen en 18 vrouwen.

Het aantal productie-installaties waaraan certificaten wordt toegekend, stijgt, wat de inspanningen voor de opvolgingstaak sterk doet toenemen. De maandelijkse toekenning van certificaten inclusief de kwaliteitscontrole op de meetgegevens geeft een hoeveelheid werk die incrementeel stijgt met het aantal erkende productie-installaties. Daarom is een bijkomend technisch toezichthouder aangeworven. Daarnaast heeft in de loop van 2009 een technisch toezichthouder de VREG verlaten en is via een aanwervingsprocedure vervangen.

Op 1 september werd een informaticus aangeworven die, naast een algemeen ondersteunende functie voor het VREG-personeel (0,5 VTE), instaat voor de opvolging van de projecten rond de CMO (Central Monitoring Office) en de bijhorende certificatedatabank (0,5 VTE). De technisch toezichthouder die tot dan voor de algemene ondersteuning binnen de VREG heeft gezorgd, kon hiervan dan worden ontlast en zijn reguliere taken voltijds uitoefenen. Hetzelfde geldt voor de technisch toezichthouder die tot dan de informaticatechnische aspecten van de certificatedatabank geïnitieerd en opgevolgd heeft.

2009 is een overgangsjaar geweest in het verwerken van de grote aantallen aanvraagdossiers voor groenestroomcertificaten voor zonnepanelen met een vermogen van  $\leq 10\text{kW}$ . De VREG heeft beroep moeten doen op negen bijkomende tijdelijke administratieve medewerkers om de dossiers te kunnen verwerken. Allemaal samen hebben deze personeelsleden om en bij de 30,5 manmaanden gepresteerd. Tegelijkertijd is het verwerken van de dossiers gedeeltelijk geautomatiseerd geworden, waardoor zeven van de negen tijdelijke contracten zijn kunnen beëindigd worden in de loop van 2009. In juli en augustus zijn 1,5 vaste VTE aangetrokken om deze dossiers verder op te volgen en nieuwe aanvragen te behandelen.

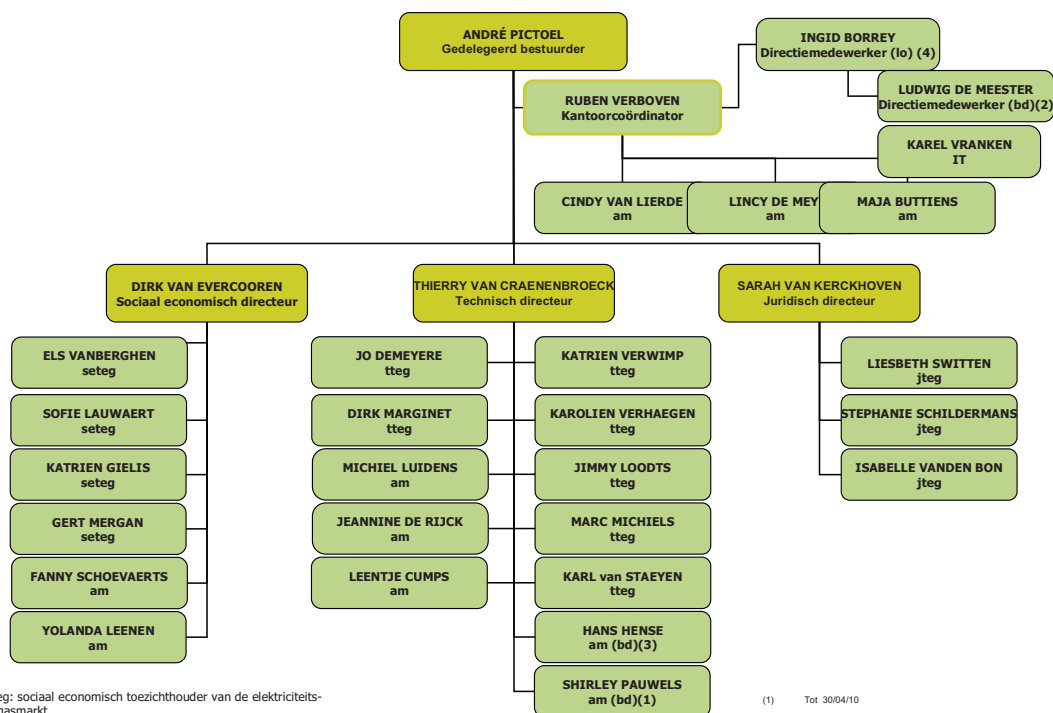
Een voltijdse administratieve medewerker klantencontacten is aangetrokken voor het mee helpen verzorgen van de informatieverlening aan burgers, bedrijven en overheden door het behandelen van informatieve vragen en klachten. De stijgende behoefte aan informatie vanuit het publiek heeft de afgelopen maanden namelijk geleid tot steeds frequenter en groeiend contact met de VREG.

Een halve tijdelijke administratieve medewerker heeft de eerste negen maanden van het jaar de administratieve cel versterkt. In de maand juli is hiervoor een vaste kracht aangetrokken die halftijds bij de administratieve cel werkt en halftijds aanvraagdossiers voor groenestroomcertificaten voor zonnepanelen met een vermogen van  $\leq 10\text{kW}$  behandelt.

Om de loopbaanonderbreking (zes maanden) van de directiemedewerker op te vangen, is er in augustus een voltijdse tijdelijke medewerker van niveau B aangetrokken.



## 1.3.2 Organogram



seteg: sociaal economisch toezichthouder van de elektriciteits- en gasmarkt  
 jteg: juridisch toezichthouder van de elektriciteits- en gasmarkt  
 tteg: technisch toezichthouder van de elektriciteits- en gasmarkt  
 am: administratief medewerker  
 (bd): contract beperkte duur  
 (lo) loopbaanonderbreking

(1) Tot: 30/04/10  
 (2) Tot: 31/08/10  
 (3) Tot: 31/12/10  
 (4) Tot: 20/01/10

## 1.3.3 Correct en aantrekkelijk werkgeverschap en diversiteitsbeleid

In haar ondernemingsplan 2009 is de VREG engagementen aangegaan op gebied van vorming, het bespreken van de resultaten van de personeelstevredenheidsenquête van 2008 en diversiteitsbeleid.

Voor 2009 werd er voor vorming een budget voorzien van 18.000 euro. In de praktijk hebben 23 van de 29 vaste personeelsleden die in 2009 in dienst geweest zijn, een opleiding gevolgd, samen voor 17.300 euro.

In oktober 2008 is er een personeelstevredenheidsenquête uitgevoerd. Alle 24 vaste personeelsleden van de VREG werden uitgenodigd om eraan deel te nemen en dat leverde een responsgraad van 100%. De resultaten van de enquête zijn in 2009 met de personeelsleden besproken.

Bij alle uitgeschreven vacatures in 2009 heeft de VREG tijdens de selectieprocedures speciale aandacht besteed aan het aanmoedigen tot solliciteren van personen van allochtone afkomst of personen met een arbeidshandicap.

De directieraad van de VREG is samengesteld uit 3 mannen en 1 vrouw, waardoor 25% van de directie van de VREG door een vrouw wordt waargenomen

De VREG stelde in 2009 1 persoon met een arbeidshandicap tewerk (of 3,1% van haar personeelsbestand op 31 december 2009).

Drie medewerkers van de VREG (of 9,4% van haar personeelsbestand op 31 december 2009) zijn ervaren werknemers.

### 1.3.4 Wissellereen bij energieleveranciers en netbeheerders

De VREG ziet het als deel van haar opdracht om de efficiëntie van de energiemarkt te verbeteren. Hoewel een belangrijke verantwoordelijkheid ligt bij de energieleveranciers, de distributie-, transmissie- en vervoernetbeheerders en de andere marktpartijen, is de globale marktorganisatie - het "marktmodel" - ook de verantwoordelijkheid van de overheid, als regelgever en als regulator.

Er is nood aan een lange termijnvisie op de ontwikkelingen van de energiemarkt. Die visie moet voor houvast zorgen voor de marktpartijen. Zij worden geconfronteerd met belangrijke investeringen om uitvoering te geven aan het marktmodel.

Het doel van het wissellereenproject in 2009 was om een aantal personeelsleden van de VREG een aantal dagen mee te laten draaien in de energiesector (bij de netbeheerders en bij een aantal energieleveranciers) om kennis te verwerven over een aantal onderwerpen.

- Berichtenverkeer tussen de netbeheerders en de energieleveranciers
- De opbouw van de nettarieven
- De opbouw van de energieprijzen
- Inzicht in de werking van de preswitchprocedure
- Het proces van het verwerven van een klant tot en met de eindafrekening aan die klant
- Van de meteropname tot het factureren van het verbruik aan de klant.
- Van het aanvragen van een aansluiting tot de aansluiting zelf.
- Verloop van meteropnames en overdracht van meetgegevens naar de energieleveranciers.
- Productiemeting (decentrale productie) en procedures minimumsteun GSC\* (registratie, uitbetaling, zelf op de markt brengen,...)
- Verloop verhuisprocedure
- Hoe gebeurt de klachtenbehandeling bij de leveranciers en de netbeheerders
- Werkwijze klantendienst
- De verrekening van de gratis elektriciteit tussen leverancier en netbeheerder
- Inzicht in de praktijk van de sociale openbaredienstverplichtingen\* bij de netbeheerders en de leveranciers

In 2009 gingen vier teams op bezoek bij netbeheerders en energieleveranciers om praktische kennis op te doen over de hierboven vermelde onderwerpen.

Het resultaat is het verwerven van een beter inzicht in de werking van de energiemarkt (zowel de werking bij de commerciële energieleveranciers als bij de netbeheerders die een monopolie hebben) om zo beter te kunnen reguleren en de energieafnemers in Vlaanderen beter te kunnen informeren.

Dit verbeterd inzicht zal een leidraad bieden voor het optimaliseren van de technische regels in het Technisch Reglement en de energiewetgeving en het verbeteren van de informatie op de website (onder andere de V-test - de vroegere leveranciersvergelijking) en de telefonische dienstverlening.

Dit project loopt nog verder in 2010.

## 1.4 Financieel verslag

### 1.4.1 Balans

#### BALANS

VOL.1.

<b>ACTIVA</b>	<b>codes</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
<b>VASTE ACTIVA</b>		422.639	155.728
<i>Immateriële vaste activa (+)</i>	21	48.685	2.165
<i>Materiële vaste activa</i>	22/27	373.805	153.414
Meubilair en materieel (+)	24	162.577	142.460
Andere materiële vaste activa (+)	26	211.228	10.954
<i>Financiële vaste activa</i>	28	149	149
Andere financiële vaste activa	284/288	149	149
<b>VLOTTENDE ACTIVA</b>		588.247	1.298.650
<i>Vorderingen op ten hoogste één jaar</i>	40/41	214.271	1.276.185
Handelsvorderingen op ten hoogste een jaar (+)	40	1.700	0
Overige vorderingen (+)	41	212.571	1.276.185
<i>Liquide middelen (+)</i>	55/59	357.030	128
<i>Overlopende rekeningen (+)</i>	490-491-495	16.946	22.337
<b>TOTAAL</b>		1.010.886	1.454.378

VOL.2.

<b>PASSIVA</b>	<b>codes</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
<b>EIGEN VERMOGEN</b>		611.315	665.346
<i>Overgedragen netto resultaat (of verlies) (+/-)</i>	14	611.315	665.346
<b>VREEMD VERMOGEN</b>		399.571	789.032
<i>Schulden op ten hoogste één jaar</i>	42/48	399.571	789.032
Financiële schulden ten opzichte van derden op ten hoogste een jaar (+)	430/439	0	324.716
Handelsschulden op ten hoogste een jaar (+)	44	298.868	333.131
Schulden met betrekking tot belastingen, bezoldigingen en sociale lasten (+)	45	100.703	131.185
<b>TOTAAL</b>		1.010.886	1.454.378

## 1.4.2 Resultatenrekening

### RESULTATENREKENING

VOL.3.

	codes	2009	2008
<b>OPERATIONEEL RESULTAAT</b>		-55.853	-12.069
<i>Operationele opbrengsten</i>	70/74	3.652.243	3.268.950
Inkomens- en kapitaaloverdrachten (+)	73	3.460.005	3.268.950
Andere operationele opbrengsten (+)	74	192.238	0
<i>Operationele kosten (-)</i>	60/64	-3.708.096	-3.281.019
Diensten en diverse goederen (+)	61	1.421.578	1.239.784
Personeelskosten (+)	62	2.218.296	2.080.587
Afschrijvingen en waarderverminderingen op oprichtingskosten, immateriële en materiële vaste activa (+)	630	68.222	43.970
Voorzieningen (toevoegingen, bestedingen en terugnemingen) (+/-)	633/637	0	-83.322
<b>FINANCIEEL RESULTAAT</b>		-19	-20
<i>Financiële opbrengsten</i>	75	1	0
<i>Financiële kosten (-)</i>	65	-20	-20
<b>UITZONDERLIJK RESULTAAT</b>		1.841	0
<i>Uitzonderlijke opbrengsten</i>	76	1.841	0
<i>Uitzonderlijke kosten (-)</i>	66	0	0
<b>NETTO RESULTAAT VAN HET JAAR (voor belastingen)</b>		-54.031	-12.089
Belastingen	67/77	0	0
<b>NETTO RESULTAAT VAN HET JAAR (na belastingen) (verlies (-))</b>		-54.031	-12.089
<b>TE BESTEMMEN NETTO RESULTAAT VAN HET BOEKJAAR (verlies (-))</b>		-54.031	-12.089

## 1.4.3 Resultaatverwerking

### RESULTAATVERWERKING

VOL.4.

	codes	2009	2008
<b>TE BESTEMMEN WINSTSALDO</b>		611.315	665.346
<b>TE VERWERKEN VERLIESSALDO (-)</b>		0	0
<i>Te bestemmen netto resultaat van het jaar (+)</i>		0	0
<i>Te verwerken verlies van het jaar (-)</i>		-54.031	-12.089
<i>Overgedragen netto resultaat van het vorige boekjaar (+)</i>	790	665.346	677.435
<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	-611.315	-665.346
<i>Over te dragen verlies (+)</i>	793	0	0

## 1.4.4 Toelichting

De balans en resultatenrekening per 31 december 2009 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 335.812 euro voor software, computeruitrusting, kantoormeubilair en inrichting van de gehuurde gebouwen.

De vorderingen op ten hoogste één jaar bedragen 214.271 euro. Per 31 december 2009 werd 203.005 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 3.281.019 euro naar 3.708.096 euro waarvan diensten en diverse goederen 1.421.578 euro, personeelskosten 2.218.286 euro en afschrijvingen 68.222 euro.

## 2 Werking van de VREG in 2009

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

#### 2.1.1 Handhaving Vlaamse energiewetgeving

##### 2.1.1.1 Controle van de energieleveranciers

###### **Beoordeling aanvragen leveringsvergunningen**

Een leverancier die wil leveren aan eindafnemers aangesloten op het distributienet in Vlaanderen, moet een aanvraag indienen bij de VREG om een leveringsvergunning te verkrijgen. De VREG onderzoekt dan 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. Het formulier werd in 2009 herwerkt en kreeg het kwaliteitslabel van de Vlaamse overheid.

In 2009 werden nieuwe vergunningen voor elektriciteit toegekend aan:

- Elegant BVBA (België)
- RWE Energy Belgium BVBA (België)
- Octa+ Energie NV (België)
- Belpower International NV (België)
- Scholt Energy Control België NV (België)

Elegant, RWE Energy Belgium en Octa+ Energie kregen ook een vergunning voor aardgas. Daarnaast werd ook een nieuwe vergunning voor aardgas verleend aan Electrabel NV (België).

Daarmee is er heel wat meer dynamiek dan in 2008, toen slechts twee vergunningen voor elektriciteit werden afgeleverd en er geen nieuwe vergunninghouders voor aardgas waren.

Kandidaat-leveranciers kunnen vooraf ook terecht bij de VREG voor een verkennend gesprek over de algemene situatie en reglementering op de Vlaamse energiemarkt en de verplichtingen van de leverancier en het modelformulier. Eind 2009 en ook begin 2010 kwamen al een aantal kandidaat-leveranciers langs voor zo'n verkennend gesprek.

###### **Opheffing, hernieuwing en behoud van leveringsvergunningen**

De leveringsvergunning voor aardgas die door de VREG aan Gaz de France toegekend werd op 16 december 2002, werd ingevolge de controlewijziging hernieuwd op naam van GDF SUEZ. Deze hernieuwde vergunning vervangt de op 16 december 2002 aan Gaz de France toegekende leveringsvergunning.

De naam van Eneco International BV veranderde in september 2009 naar Eneco België BV.

###### **Jaarlijkse opvolging van de energieleveranciers**

Elk jaar controleert de VREG of de leveranciers nog steeds 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 wordt een opvolgingsrapport opgemaakt. Voor twee leveranciers werd naar aanleiding van de opvolgingsronde een bijkomende financiële bijstandsverklaring van de groep gevraagd en ontvangen. Voor de overige leveranciers besliste de directieraad op grond van de beoordelingsformulieren dat de opvolging 2009 kon afgesloten worden. De financiële, technische en juridische capaciteit werden als voldoende beschouwd. Dit werd hen schriftelijk gemeld.

In 2008 voerde de VREG op vraag van toenmalig Vlaams minister van energie Crevits een onderzoek naar de praktijken in verband met voorschotfacturen van leveranciers die leveren aan huishoudelijke afnemers. De VREG besliste om deze problematiek ook in 2009 op te volgen. Aan de leveranciers werden volgende parameters opgevraagd:

- percentage eindfacturen elektriciteit en aardgas dat in 2008 verstuurd werd aan huishoudelijke afnemers met een debetsaldo
- percentage eindfacturen elektriciteit en aardgas dat in 2008 verstuurd werd aan huishoudelijke afnemers met een creditsaldo

- som van de door de leverancier terug te storten bedragen aan huishoudelijke afnemers in het kader van de eindafrekeningen, zowel uitgedrukt in absolute cijfers als relatief ten opzichte van de totale omzet
- som van de door de leverancier extra aan te rekenen bedragen aan huishoudelijke eindafnemers in het kader van de eindafrekeningen, zowel uitgedrukt in absolute cijfers als relatief ten opzichte van de totale omzet.

Uit de ingediende cijfergegevens kon de VREG niet opmaken dat de leveranciers systematisch hogere bedragen als voorschot aanrekenen in verhouding tot het gemiddelde verbruik van hun klanten. De VREG zal deze oefening jaarlijks herhalen en heeft dit gemeld aan de leveranciers zodat zij zich kunnen organiseren om deze gegevens jaarlijks aan te leveren.

#### **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 controleerde ook in 2009 of deze verplichtingen werden nageleefd.

Er werd vastgesteld dat de vermelding van de brandstofmix op de eindafrekeningen voor alle elektriciteitsleveranciers conform de regelgeving gebeurde. Drie leveranciers vermeldden geen brandstofmix op de voorschotfacturen. Zij werden aangemaand om zich in regel te stellen.

De vermelding van historische verbruiksgegevens blijft iets problematischer. Slechts bij 3 leveranciers ontbrak dit volledig, maar bij de andere leveranciers is de weergave vaak niet helemaal conform de bepalingen van het Besluit. Ook hier werden de betrokken leveranciers aangeschreven om zich te conformeren aan de tekst van het Besluit.

#### **2.1.1.2 Controle van de netbeheerders en hun werkmaatschappijen**

Jaarlijks voert de VREG een controle uit op de naleving van de wettelijke verplichtingen die in het Besluit Netbeheerders\* en het Besluit Organisatie Gasmarkt\* aan de netbeheerders en hun werkmaatschappijen zijn opgelegd. Die verplichtingen hebben betrekking op de financiële, technische en operationele capaciteit, professionele betrouwbaarheid, onafhankelijkheid van de netbeheerders en hun werkmaatschappijen en de naleving van de hen opgelegde openbardienstverplichtingen\*.

De controle die in 2009 werd uitgevoerd, richtte zich op de controle op de naleving van de wettelijke voorwaarden opgelegd aan netbeheerders om een beroep te doen op een werkmaatschappij, opgenomen in het Elektriciteits\*- en Aardgasdecreet\*, het Besluit Netbeheerders en het Besluit Organisatie Gasmarkt.

In 2007 werd de VREG door een aantal netbeheerders op de hoogte gebracht van hun intentie om een beroep te doen op een werkmaatschappij voor de exploitatie van het distributienet en de toepassing van de openbardienstverplichtingen opgelegd aan de netbeheerders. Het betrof de werkmaatschappijen Eandis\* (voor de gemengde netbeheerders\*), InfraX\* (voor de netbeheerders WVEM, IVEG en Inter-energa) en Interelectra (voor de netbeheerder Inter-energa).

In 2008 stelde de VREG vast dat voorlopig enkel de netbeheerders WVEM, IVEG en Inter-energa toestemming kon geven om een beroep te doen op de werkmaatschappij InfraX. Voor wat betreft de werkmaatschappijen Eandis en Interelectra kon de VREG nog geen toestemming geven. De VREG verleende de netbeheerders die een beroep doen op Eandis en Interelectra uitstel tot 30 juni 2009 om alsnog aan de voorwaarden te voldoen opgenomen in het Besluit Netbeheerders en het Besluit Organisatie Gasmarkt.

In 2008 had de VREG vastgesteld dat Interelectra niet voldeed aan de voorwaarden opgenomen in de artikelen 14 en 19 §2 van het Besluit Organisatie Gasmarkt en het Besluit netbeheerders. Er werd niet voldaan aan artikel 14 omdat Interelectra aandelen bezat in een producent. Deze aandelen werden ondertussen verkocht aan de betrokken producent. De strijdigheid met artikel 19 §2 van het Besluit Organisatie Gasmarkt en het Besluit netbeheerders heeft te maken met een bepaling die niet opgenomen was in de statuten van Interelectra, deze bepaling luidt als volgt:

"Met betrekking tot de besluitvorming binnen het bestuursorgaan van de werkmaatschappijen, bepalen de statuten van deze werkmaatschappijen minstens dat, onverminderd de wettelijke bepalingen inzake de vereiste aanwezigheid van bestuurders, de instemming of aanwezigheid van een of meer bestuurders niet als voorwaarde kan worden gesteld voor de rechtsgeldige totstandkoming van

beslissingen waarvoor in het bestuursorgaan van de werkmaatschappijen, bedoeld in artikel 12, §1, een meerderheid bestaat.”

Hoewel deze bepaling niet opgenomen is in de statuten van Interelectra is er wel opgenomen dat een geldige beslissing van de Raad van Bestuur enkel kan worden genomen indien 1) de helft van de leden aanwezig zijn, waaronder minstens de helft van de vertegenwoordigers van de gemeenten en 2) dat er een meerderheid is van stemmen in de Raad van Bestuur en een meerderheid van stemmen bij de vertegenwoordigers van de gemeenten in de Raad van Bestuur.

Aangezien deze bepaling wel dezelfde ratio legis heeft als artikel 19 §2 van het Besluit Organisatie Gasmarkt en het Besluit netbeheerders, met name te vermijden dat de instemming of aanwezigheid van bestuurders van een minderheidsaandeelhouder (in casu de provincie Limburg), vereist is voor de geldige totstandkoming van een beslissing van de Raad van Bestuur, en de toevoeging van artikel 19 §2 van het Besluit Organisatie Gasmarkt en het Besluit netbeheerders kan leiden tot interpretatieprobleem, heeft de VREG besloten dat via de bepaling die opgenomen is in de statuten van Interelectra er toch wordt voldaan aan de bedoeling van artikel 19 §2 van het Besluit Organisatie Gasmarkt en het Besluit netbeheerders en deze situatie dus te gedogen zolang zij geen indicaties ontvangt dat de onafhankelijkheid van Interelectra in het gedrang komt.

Op basis hiervan werd er door de VREG op 30 juni 2009 beslist om aan Inter-energa toestemming te geven om beroep te doen op de werkmaatschappij Interelectra.

Eveneens op basis van deze vervolgccontrole werd in 2009 vastgesteld dat Eandis zich heeft geconformeerd aan de bepalingen opgenomen in artikel 16, §3 en 19, §2 van het Besluit Netbeheerders en het Besluit Organisatie Gasmarkt. Na vaststelling hiervan heeft de VREG op 29 oktober 2009 een voorwaardelijke toestemming gegeven aan de gemengde netbeheerders om beroep te doen op Eandis.

In 2008 werd vastgesteld dat Eandis niet voldeed aan artikel 14 van het Besluit Organisatie Gasmarkt en het Besluit netbeheerders omdat Eandis aandelen bezit in Laborelec. Voordat Eandis kan overgaan tot de verkoop van deze aandelen moet er eerst een overheidsopdracht uitgeschreven worden voor de diensten die Laborelec momenteel vervult. De VREG heeft begrip voor deze situatie en heeft besloten deze toestand te gedogen op voorwaarde dat de periodieke indicatieve aankondiging zal bekendgemaakt worden ten laatste tegen 28 februari 2010 en tegen 31 december 2010 de aandelen in Laborelec zullen overgedragen worden. Deze aankondiging heeft ondertussen plaatsgevonden.

Eandis (net als de gemengde netbeheerders) voldoet hiernaast ook niet aan de artikelen 12 en 20 van het Besluit Organisatie Gasmarkt en het Besluit netbeheerders. Zij doet immers, via de Stroomlijn, beroep op N-Allo, een dochteronderneming van Electrabel. Dit doen zij voor de uitvoering van beslissingen met betrekking tot de contacten met eindafnemers, terwijl dit volgens artikel 12 beschouwd wordt als een strategische en vertrouwelijke aangelegenheid. Verder stelt artikel 20 dat de toegang tot de persoonlijke en vertrouwelijke gegevens van de afnemers aangesloten op hun net beperkt moet zijn tot de leden van het orgaan belast met de dagelijkse leiding en de personeelsleden van de netbeheerder die deze taken nodig hebben in het kader van de uitvoering van hun taken. Ook de personeelsleden van N-Allo hebben toegang tot deze gegevens. De VREG gedooft de inbreuk op artikel 12 zolang deze overflow zich enkel voordoet in situaties die te maken hebben met onverwachte gebeurtenissen op het net. De overtreding van artikel 20 wordt gedooft zolang de betrokken personeelsleden van N-Allo deze gegevens enkel gebruiken in het kader van de behandeling van deze overflow. De VREG behoudt zich echter wel het recht voor om op te treden tegen deze inbreuken als zij indicaties ontvangt dat de onafhankelijkheid van Eandis in het gedrang komt.

### 2.1.1.3 Controle groenestroomcertificatenverplichting

Het aantal in te leveren groenestroomcertificaten\* voor 31 maart 2009 bedroeg a rato van het decretaal bepaalde quotum van 4,90% in totaal 2.077.894 certificaten. Per 31 maart 2009 werden 2.073.043 certificaten ingeleverd.

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 de oplegging van de boete betwist bij de Raad van State.



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).

#### 2.1.1.4 Controle warmtekrachtcertificatenverplichting

Het aantal in te leveren warmtekrachtcertificaten\* voor 31 maart 2009 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).

#### 2.1.1.5 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. Vermits de marktprijs op de certificatenmarkt totnogtoe hoger is dan deze minimumsteun voor alle technologieën met uitzondering van zonne-energie, worden voorlopig voornamelijk groenestroomcertificaten aangekocht die hiervoor uitgereikt zijn. Door de massale toename van het aantal PV-installaties\*, is er wel een structurele stijging van het aantal groenestroomcertificaten dat aangekocht wordt door de netbeheerders. Op hun beurt moeten zij op regelmatige tijdstippen de certificaten die hen werden overgedragen zelf op de markt brengen om de kosten verbonden aan de opkoopverplichting te recupereren.

De VREG moet de transparantie en de regulariteit van de verkoop van deze certificaten door de netbeheerders controleren. In 2009 werd een rapport opgesteld en gepubliceerd op [www.vreg.be](http://www.vreg.be) met het resultaat van deze controle(RAPP-2009-9).

Vastgesteld werd dat de distributienetbeheerders twee verkoopmethodes hanteren. Allemaal schrijven ze potentiële kopers, gepubliceerd op de VREG-website, aan per brief en mail, om vervolgens certificaten te verkopen aan de hoogste bieder, al dan niet vastgelegd in een contract voor langere termijn. Anderzijds werden door één distributienetbeheerder ook al groenestroomcertificaten aangeboden op BelPEX\* Green Certificate Exchange. Wat de regulariteit van de verkoop betreft zijn de beschreven verkoopmethodes bijgevolg in orde.

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

#### 2.1.2.1 Opmaak en actualisatie Technische Regels

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

In 2009 is er een grondige actualisatie uitgevoerd van de Technische Reglementen Distributie\*.

Na interne voorbereiding werd een consultatietekst op de website geplaatst. De consultatielijst bevatte een artikelsgewijze opsomming van de bepalingen waarin wijzigingen werden voorgesteld. De artikelnummers verwezen daarbij naar het van kracht zijnde Technisch Reglement Distributie Elektriciteit, en er werd telkens aangegeven of de wijziging ook gold voor het Technisch Reglement Distributie Gas.

Opmerkingen werden overgemaakt door Synergrid\*, Febeg\* (evenals enkele leveranciers in eigen naam) en UMIK\*. Aansluitend vonden nog toelichtingen en besprekingen plaats met Synergrid en UMIK. Daarnaast werd ook contact opgenomen met ODE-Vlaanderen en Cogen-Vlaanderen om een aantal reacties van de kant van de producenten te vernemen.

Op basis van de initiële voorstellen en de verzamelde opmerkingen werd het voorstel herwerkt. De aangepaste teksten van het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit resp. Gas werden door de Raad van Bestuur goedgekeurd in haar vergadering van 4 december 2009, en vervolgens ter bekrachtiging aan de minister\* voorgelegd. De ondertekening bij Ministerieel Besluit geschiedde op 21 januari 2010 en de teksten werden in het Belgisch Staatsblad gepubliceerd op 18 februari 2010. Door de publicatie in het Belgisch Staatsblad traden de nieuwe reglementen in werking.

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de voornaamste wijzigingen. De VREG publiceerde op haar website ook een volledige lijst met de motiveringen:

- Algemene bepalingen: VREG keurt UMIG\*-handleiding niet meer goed
  - De handleiding voor de gegevensuitwisseling tussen marktpartijen is een zeer lijvig en complex document dat wordt opgesteld door netbeheerders en leveranciers. De sector zag in de goedkeuring door de VREG een formele instemming met de modus operandi. In het recente verleden werd echter vastgesteld dat de UMIG niet altijd consistent was met het wetgevende kader, waardoor de VREG haar goedkeuring niet kon verlenen. De VREG opteert er daarom voor om de belangrijkste principes vast te leggen in de Technische Reglementen en de verdere uitwerking aan de sector over te laten.
  - De bepalingen inzake confidentialiteit werden verfijnd.
  - Het artikel over directe lijnen werd verwijderd in afwachting van een breder wetgevend kader.
- Aansluitingscode: een nieuwe structuur en duidelijkere bepalingen van verantwoordelijkheden
  - De structuur van de Aansluitingscode werd volledig aangepast, in overeenstemming met het chronologische proces dat start bij de aansluitingsaanvraag.
  - Verduidelijkingen werden aangebracht aan de verantwoordelijkheden van de distributienetbeheerder respectievelijk de aangeslotene (welke partij staat in voor het beheer van welk deel van de installatie).
  - De wijze van aansluiten voor elektrische installaties werd aangepast:
    - voor grote productie-installaties (>15MVA) zal sneller naar ELIA\* kunnen worden doorverwezen;
    - de technische voorschriften worden pas na goedkeuring door de VREG van kracht;
    - het gebruik van telecontrolekasten wordt beperkt tot productie-installaties met een vermogen > 2.500 kVA of daar waar in (N-1)-situaties tijdelijk productiebeperkingen noodzakelijk zijn, en kan enkel op basis van objectieve criteria.
- Toegangscode: afstemming van het berichtenverkeer op het wettelijk kader
  - De timings voor het berichtenverkeer werden aangepast, na overleg met UMIX en in overeenstemming met het wettelijke kader (onder meer het Besluit Sociale Openbare dienstverplichtingen\*).
  - Ook moeten geplande onderbrekingen sneller gemeld worden aan de betrokken netgebruikers.
- Meetcode: aanpassingen aan het allocatie\$- en reconciliatie\*proces
  - In overleg met de sector werd het allocatie- en reconciliatieproces herwerkt. De grote principes zijn opgenomen in deze voorstellen.
  - Daarnaast werd er een verplichting ingevoerd voor leveranciers en netbeheerders om de berekende volumes ook financieel te vereffenen (op vandaag bestaat er geen dergelijke verplichting, wat enorme risico's inhoudt voor alle partijen).
  - Voor aardgas werd een bepaling opgenomen die ertoe strekt om de energiehoeveelheden die berekend worden uit de gemeten gasvolumes correcter te kunnen vaststellen (omrekening op basis van een aangepaste temperatuur ter hoogte van het toegangspunt).

#### **Invoering UMIG versie 4.02**

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. Hierdoor kwam er voldoende tijd vrij voor de certificatie van de partijen en voor het uitvoeren van end-to-end-testen.

De settlement-gerelateerde berichten (operationeel evenwicht en allocatie gas, allocatie elektriciteit) werden geïmplementeerd tegen januari 2010.

In deze nieuwe versie is vooral aandacht besteed aan de interactie van de verschillende scenario's. Zo kreeg het verhuisproces de hoogste voorrang, waardoor dit proces niet kan worden verhinderd door andere lopende processen op het toegangspunt.

Ondertussen werden ook al de discussies opgestart over de inhoud en de timing van de volgende UMIG-versie.

Een eerste versie van een discussiedocument werd door Synergrid\* overgemaakt in juli 2009, en een aangepast document eind november 2009. De VREG beschouwt deze discussiedocumenten van Synergrid als een nuttige aanzet tot het opstellen van een gemeenschappelijke langetermijnvisie.

Voor de VREG moeten volgende elementen deel uitmaken van of minstens mee in overweging genomen worden bij het opstellen van deze langetermijnvisie:

- de afspraken in verband met het berichtenverkeer
- de systemen waarop de gegevens worden opgeslagen en waarmee het berichtenverkeer afgehandeld wordt (clearing houses, toegangsregister,...)
- het overlegmodel dat invulling geeft aan het marktmodel en dit verder doet evolueren
- de impact van een verhoging van de volumes van de datastromen vanuit een toekomstgerichte visie op de meteringinfrastructuur en de exploitatie van slimme netten,...

De VREG voegde een lijst opmerkingen toe, die vooral tot doel hadden om het debat over het nieuwe marktmodel voor de elektriciteits- en gasmarkt op retailniveau te stimuleren. Naar aanleiding van het tweede discussiedocument verwees de VREG ook naar de relevante bepalingen uit het beleidskader voor het Vlaamse gewest voor de komende vijf jaren zoals uiteengezet in de Beleidsnota van de Minister\*.

### **Gratis elektriciteit**

In 2009 werd de beslissing tot vastlegging van de nadere technische toepassingvoorwaarden van het Besluit Gratis kWh\* aangepast.

De aanpassing van de beslissing was vereist door de wijziging van de definitie van "huishoudelijke afnemer" in het Elektriciteitsdecreet\* in 2008 en de wijziging van het Besluit Gratis kWh\*, eveneens in 2008. Tegelijkertijd werden een aantal passages uit de oude beslissing geschrapt die overbodig waren als gevolg van de afschaffing, in 2005, van de gratis distributie van groene stroom\* en de afschaffing van de (federale) maatregel van toekenning van gratis 500 kWh binnen het systeem van de sociale maximumprijs.

De beslissing BESL-2009-277 op [www.vreg.be](http://www.vreg.be) legt de regeling vast die van toepassing is vanaf het jaar 2010.

### **Project Allocatie en Reconciliatie – PARO**

Het sluitstuk van alle processen op de energiemarkt is de reconciliatie\*, waarbij de toegewezen energiehoeveelheden (uit het allocatie\*proces dat gebruik maakt van geschatte volumes en SLP's\*) worden vergeleken met de werkelijk geleverde volumes. De berekeningen hiervoor vallen onder de eindverantwoordelijkheid van de netbeheerders.

De afsluitende berekening voor de periode van 1 januari tot 31 december 2006, aangeduid als PARO 2006, werd afgerond in de loop van 2009. De VREG schreef alle distributienetbeheerders en vergunde leveranciers aan voor een hoorzitting die plaatsvond op 3 september 2009. Een enkele partij uitte bezwaren en bedenkingen, maar de VREG oordeelde dat deze niet van aard waren om de opgeleverde volumeresultaten in twijfel te trekken..

Door de overstap van een projectmatige aanpak naar een procesmatige drong zich wel een eenmalige transitie-oefening op. Daarin werd het verschil berekend tussen de PARO-berekening en de volumes berekend op basis van het nieuwe reconciliatiemodel. De VREG vond het raadzaam om ook hiervoor een hoorzitting te houden, en deze werd georganiseerd op 5 november 2009. Geen enkele partij heeft bezwaren geuit, waaruit de VREG concludeerde dat de volumeresultaten die door Transitie PARO werden opgeleverd, konden worden gevalideerd.

Conform de timing voorzien voor het reconciliatieproces zullen begin 2010 de eerste resultaten worden opgeleverd, te beginnen met die van de eerste maanden van 2007.

### **Synthetische Last Profielen – SLP**

Net zoals de vorige jaren legde de VREG de classificatie vast van de netgebruikers zonder registratie van het verbruiksprofiel (dit zijn de afnemers met een synthetisch lastprofiel of SLP\*). Op voorstel van Synergrid\* werden ook de bijhorende profielen goedgekeurd. Zowel voor elektriciteit als voor aardgas bleef de classificatie ongewijzigd.

#### **2.1.2.2 Goedkeuren investeringsplannen netbeheerders**

Het Aardgasdecreet\* enerzijds, en het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit\* anderzijds, legt de netbeheerders de verplichting op om jaarlijks een investeringsplan op te stellen, en dit aan de VREG mee te delen vóór 1 juli.

Ieder jaar analyseert de VREG deze investeringsplannen en beoordeelt ze of de netbeheerders het nodige doen om voldoende capaciteit voor de distributie van elektriciteit of gas op hun distributienet te voorzien.

Ook wordt een link gemaakt met de kwaliteitsbeoordeling van de dienstverlening van de netbeheerders, zoals die jaarlijks wordt gerapporteerd (zie 2.1.2.3). Gebieden met een ondermaats kwaliteitsniveau (bijvoorbeeld een onevenredig hoog aantal onderbrekingen) worden specifiek opgevolgd.

Door alle distributienetbeheerders werden investeringsplannen ingediend aan de hand van een door de VREG opgesteld model. De VREG heeft de distributienetbeheerders uitgenodigd om hun investeringsplannen te presenteren en toe te lichten.

Bij de presentatie van de investeringsplannen voor de elektriciteitsnetten werd specifiek aandacht besteed aan de weigeringen tot aansluiting op het distributienet, de motiveringen hiervoor en de planning om aan deze toestand te verhelpen.

Bij de investeringsplannen voor aardgas werd specifiek gekeken of de vooropgezette doelstellingen inzake aansluitbaarheidsgraad in woongebied (inclusief woongebied met landelijk karakter), namelijk 95% in 2020, gehaald kunnen worden. Zowel voor Eandis\*-gebied als voor InfraX\*-gebied zitten de netbeheerders hiervoor op schema.

Na analyse van de plannen werd aan alle distributienetbeheerders per brief gemeld dat hun investeringsplannen voldoen aan de reglementaire bepalingen. De VREG oordeelde dat de netbeheerders, op basis van de in het investeringsplan opgenomen gegevens en mits uitvoering van deze investeringen, het nodige doen om voldoende capaciteit voor de distributie van elektriciteit en gas op hun net aan te houden.

De VREG beraadt zich nog over de mogelijkheden om op basis van de interne analyse van de investeringsplannen een document op te stellen met relevante informatie voor de markt.

### 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 distributienetten op een hoog peil gehandhaafd blijft.

Gemiddeld werd de stroomvoorziening van een Vlaamse afnemer 0,55 keer ongepland onderbroken tijdens 2008 door incidenten op het middenspanningsnet (MS) en 0,06 keer door een onderbreking op het laagspanningsnet (LS). Het herstellen van een onderbreking op middenspanning duurde gemiddeld 40 minuten, op laagspanning 1 uur en 44 minuten.

Een distributienetgebruiker op het Vlaamse MS-distributienet had daardoor in 2008 gemiddeld 22 minuten en 7 seconden geen elektriciteit als gevolg van incidenten. Dit is ongeveer identiek aan de situatie in 2007. Tot 2007 werd de onbeschikbaarheid als gevolg van onderbrekingen op het LS-distributienet geschat op 5 minuten. De netbeheerders ontwikkelden op vraag van de VREG een methodiek die toeliet om op basis van geregistreerde gegevens de onderbrekingen in 2008 op het laagspanningsnet te kwantificeren. Deze onderbrekingsduur kon nu bepaald worden op 6 minuten en 23 seconden. Beide samen veroorzaken bij de LS-distributienetgebruiker een gemiddelde spanningsonderbreking van 27 minuten en 30 seconden.

De spanningskwaliteit in de Vlaamse distributienetten wordt weergegeven op basis van tellingen van meldingen die daarover door de distributienetbeheerders ontvangen en behandeld worden. Dit geeft – als gevolg van de mate van gekendheid en het belang dat hieraan gehecht wordt bij zowel distributienetbeheerders als netgebruikers – enkel een subjectief beeld van de spanningskwaliteit. Op 3.158.352 afnemers op het Vlaamse distributienet werden 3.003 meldingen van storingsverschijnselen in de spanning ontvangen en behandeld door de distributienetbeheerders, dit is één melding per 1.051 netgebruikers. 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.

De lijst van mogelijke onderwerpen waarover klachten kunnen geformuleerd worden in het huidige rapporteringsmodel is nu veel uitgebreider dan de lijst van de vorige jaren die specifiek gericht was op in reglementering voorgeschreven normen. 13.364 klachten over de dienstverlening met betrekking tot

de in het rapporteringsmodel vermelde thema's werden door de distributienetbeheerders behandeld (of één klacht per 236 netgebruikers).

De toename van de netverliezen in 2006, 2007 en 2008 is een opmerkelijk gegeven. De toegepaste berekeningsmethode van de netverliezen zal worden geanalyseerd, om te kunnen vaststellen of het hier wel degelijk om een fysieke verhoging, dan wel om een mathematische onnauwkeurigheid gaat. Voorlopig wil de VREG nog geen concrete besluiten trekken uit de stijging 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.

De kwaliteit van de druk in de Vlaamse aardgasdistributienetten wordt weergegeven op basis van meldingen die daarover door de aardgasnetbeheerders ontvangen en behandeld worden. Dit geeft enkel een subjectief beeld van de kwaliteit. Op 1.725.599 afnemers werden 879 terechte meldingen van drukproblemen ontvangen en behandeld door de aardgasnetbeheerders, dit is één melding per 1963 netgebruikers. Dit is minder dan vorig jaar toen één terechte klacht per 1.140 netgebruikers ontvangen werd. Over de kwaliteit van het gas werden slechts 37 meldingen ontvangen.

Beide rapporten RAPP-2009-7 en RAPP-2009-8 werden gepubliceerd op [www.vreg.be](http://www.vreg.be).

#### 2.1.2.4 Evaluatie aansprakelijkheidsregeling netbeheerders

Sinds 1 januari 2007 geldt een nieuwe aansprakelijkheidsregeling voor de netbeheerders van zowel elektriciteits- als aardgasnetten. Deze regeling is weergegeven in hun respectievelijke aansluitingsreglementen. In deze reglementen werd de principiële aansprakelijkheid voor schade aan derden (dus de afnemers van elektriciteit of aardgas op het net) als gevolg van een fout van de netbeheerder, aan banden gelegd. Meer bepaald werd de aansprakelijkheid op verscheidene punten uitgesloten door middel van zogenaamde exoneratieclausules. De nieuwe regeling omvatte evenwel enkele uitbreidingen van de aansprakelijkheid van de netbeheerder.

In 2009 heeft de VREG, net als het voorgaande jaar, deze nieuwe aansprakelijkheidsregeling geëvalueerd. Ondertussen waren al meer cijfergegevens van de netbeheerders beschikbaar.

Om de regeling te kunnen evalueren, werd onderzocht hoeveel schadeaangiften tegen de netbeheerder uiteindelijk afgewezen werden of aanleiding gaven tot de betaling van een schadeloosstelling.

Er blijken al bij al weinig cijfergegevens te zijn inzake verzoeken tot schadevergoeding door afnemers op het aardgasnet. Het zijn dan ook voornamelijk de gegevens inzake verzoeken tot schadevergoeding door afnemers op het elektriciteitsnet die geëvalueerd kunnen worden.

De uitbreiding van de aansprakelijkheid van de netbeheerder vanaf 2007 blijkt nog steeds weinig of geen impact te hebben op de tarieven van de netbeheerders.

#### 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 2009 in totaal 677 klachten van eindafnemers tegen energieleveranciers en netbeheerders. In 2008 waren dat er 729. Er is dus sprake van een daling ten opzichte van 2008. Deze daling heeft voornamelijk plaatsgevonden in de 2<sup>e</sup> helft van 2009.

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

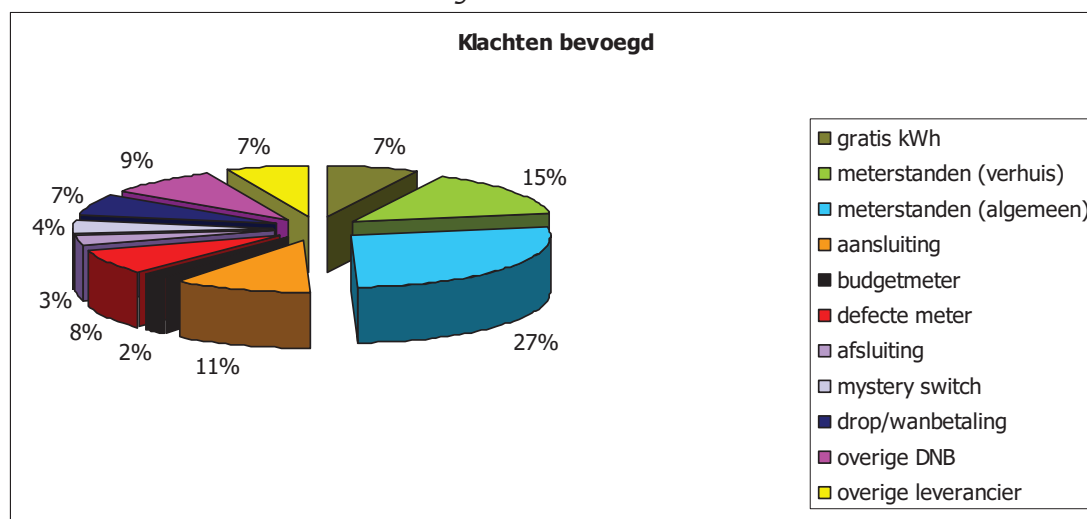
Van deze klachten waren er 151 (24%) gericht tegen netbeheerders en 487 (76%) tegen leveranciers. In een aantal gevallen was het niet duidelijk tegen wie de klacht gericht was, en/of ging het om een klacht tegen een beleidsmaatregel of de markt in haar geheel.

### 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 2009 waren dat 369 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:

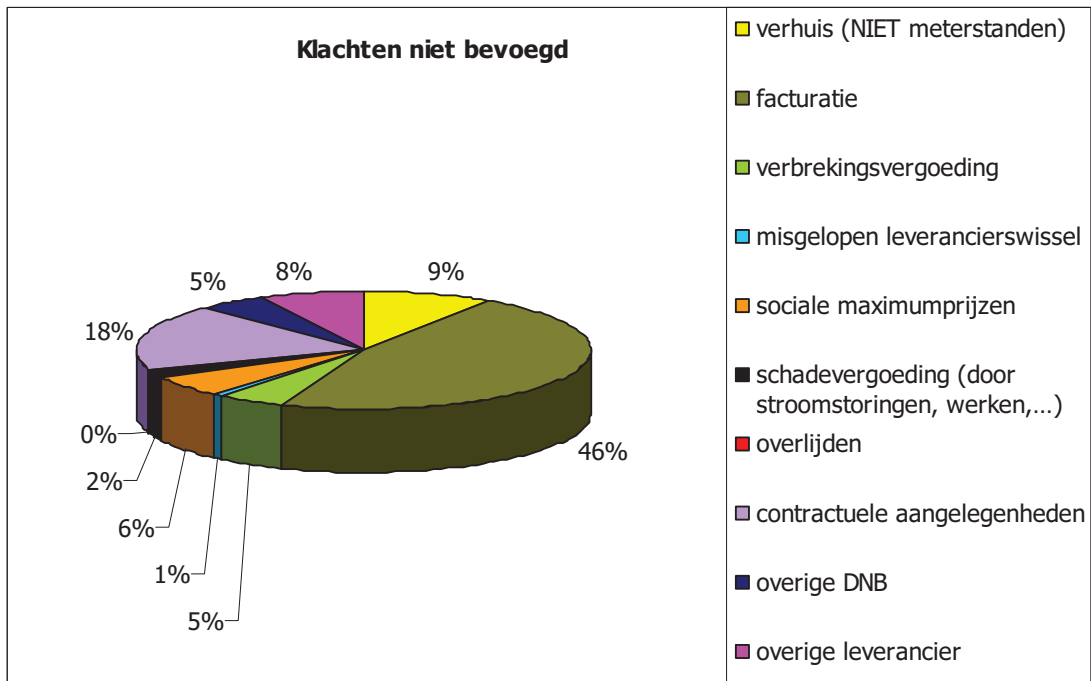
- Klachten over **meterstanden (algemeen)** handelen onder andere over betwisting van meterstanden door eindafnemers als gevolg van een verkeerde meteropname, een schatting van de meterstanden door de netbeheerder, de rechtzetting van meterstanden, ...
- De klachten over **meterstanden (verhuis)** gaan over betwisting van 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** zijn meestal terug te voeren op volgend probleem. Om gratis kWh te kunnen toekennen, heeft de leverancier gegevens nodig over het aantal gedomicilieerde gezinsleden op de leveringsadressen van zijn klanten. Leveranciers hebben als commerciële instelling echter 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 klantenbeheerssysteem (het toegangsregister). 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 voor de netbeheerder 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.
- **Defect aan de meter** bevat de klachten over het al dan 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.

Hiernaast heeft de VREG 300 klachten behandeld waarvoor ze niet bevoegd is. Het zijn klachten in verband met mogelijke inbreuken op federale energiewetgeving of klachten met betrekking tot louter contractuele aangelegenheden, die zelfs niet tot de bevoegdheid van de ADCB\* behoren. De VREG heeft deze klachten zelf behandeld in afwachting van de oprichting van de federale ombudsdienst voor energie (zie 2.1.3.2) en omdat de federale regulator, de CREG, geen vragen en klachten beantwoordt van het grote publiek.

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.

Nog de volgende opmerkingen over een aantal veelvoorkomende klachten in 2009:

- Ten gevolge van het hoge aantal klachten over **meterstanden** zowel in 2009 als de vorige jaren heeft de VREG bij de herziening van het technisch reglement\* een aantal artikels aangepast zodat het bijvoorbeeld duidelijker is wat onder een rechtzetting van meetgegevens wordt verstaan en hoe deze kan toegepast worden.
- Inzake **verhuizingen** is de VREG eind 2009 begonnen met een update van de verhuisfolder en verhuisinformatie op maat te ontwikkelen voor de website van de VREG. Deze ontwikkelingen zijn begin 2010 afgerond en hebben tot doel de mensen beter wegwijs te maken in het verhuisproces.

#### **Verbeteringen die de VREG heeft doorgevoerd naar aanleiding van klachten:**

De VREG heeft een aantal verbeteringen doorgevoerd ten gevolge van de klachten die ze ontving. De website werd aangevuld en aangepast zodat er meer en duidelijkere informatie beschikbaar is over onderwerpen waar zij regelmatige vragen en/of klachten over ontvangt. Hiernaast heeft de VREG haar kennis uit in het verleden behandelde klachten gebruikt bij de herziening van de technische reglementen\*. Ook heeft zij interne procesverbeteringen doorgevoerd om de klachtenbehandeling door de VREG vlotter te laten verlopen.

#### **2.1.3.2 Federale ombudsdienst voor energie**

De federale ombudsdienst voor Energie werd operationeel op 21 januari 2010.

De federale ombudsdienst behandelt klachten over de werking van de elektriciteits- en aardgasmarkt. De ombudsdienst moet ook bemiddelen in geschillen tussen eindafnemers en de energiesector.

In februari waren er reeds informele gesprekken met de federale ombudsdienst. In de loop van 2010 zullen ook afspraken worden gemaakt met betrekking tot de samenwerking tussen de ombudsdienst en de VREG.

#### **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 haar werking of bepaalde handelingen. Ook de VREG is aan dat Klachtendecreet onderworpen.

In 2009 ontving de VREG 69 klachten tegen haar werking. 19 klachten daarvan waren ongegrond. 1 was deels gegrond en 49 bleken gegrond.

Alle klachten die de VREG in 2009 ontving met betrekking tot haar werking hadden te maken met het proces van de goedkeuring en toekenning van groenestroomcertificaten\* aan eigenaars van zonnepanelen.

De overgrote meerderheid van de klachten (43 van de 50 gegronde en deels gegronde klachten) hadden te maken met de lange behandelingstermijn van aanvraagdossiers tot toekenning van groenestroomcertificaten, de vertraging bij de verwerking van wijzigingen in bestaande dossiers (vb. uitbreiding installatie, wijziging installatie,..) en de goedkeuring van de door de eigenaar van de installatie gemelde productie, met name wanneer deze productie buiten de verwachte marges ligt (als gevolg van foutieve vermeldingen op aanvraagformulieren, niet-melding aan de VREG van uitbreidingen van de installatie,...).



Vijf klachten hadden te maken met IT-problemen bij het online indienen van aanvragen voor de toekenning van groenestroomcertificaten. Vragen tot bevestiging van de aanvraag kwamen terecht in de spamfilter van de aanvragers, daardoor konden deze hun aanvraag niet bevestigen en werd de aanvraag door de VREG als niet-ingediend beschouwd.

Twee klachten hadden specifiek te maken met de telefonische onbereikbaarheid van de medewerkers van de VREG die deze dossiers behandelden.

Negentien van de klachten met betrekking tot het proces van de goedkeuring en toekenning van groenestroomcertificaten aan eigenaars van zonnepanelen waren ongegrond.

Alle gegronde of deels gegronde klachten zijn ondertussen opgelost.

Eerlijkheidshalve moet de VREG melden dat er wellicht nog meer klachten tegen de VREG werden ingediend dan de klachten die schriftelijk, via de Vlaamse Ombudsdienst werden ontvangen door de VREG. Zo werden er honderden vragen ontvangen met betrekking tot de stand van zaken inzake de goedkeuring van een aanvraag tot toekenning van groenestroomcertificaten aan PV-installaties. Deze vragen zijn/waren ook vaak te kwalificeren als een klacht tegen de VREG wegens de te lange behandelingsduur van deze aanvragen. Het betreffen concreet klachten/vragen die per e-mail verzonden werden naar het mailadres [certificatenbeheer@vreg.be](mailto:certificatenbeheer@vreg.be). De individuele gegevens van deze klachten/vragen werden niet geregistreerd in het klachtenregister van de VREG, voorrang werd gegeven aan het behandelen ervan.

Naar aanleiding van de ontvangst van deze klachten heeft de VREG in 2009 een reeks acties ondernomen om het proces met betrekking tot de behandeling van de dossiers m.b.t. de toekenning van groenestroomcertificaten aan eigenaars van zonnepanelen te verbeteren, en met name het wegwerken van de achterstand bij de behandeling van deze dossiers:

#### **Op personeelsvlak:**

De VREG had tot maart 2009 slechts een personeelsbudget voor één administratief personeelslid voor het behandelen en beheer van de dossiers van eigenaars van zonnepanelen. Begin 2009 betrof dat zo'n 15.000 dossiers. Aangezien deze situatie onhoudbaar was, stemde de Vlaamse Regering op 27 maart 2009 in met een uitbreiding van het personeelsplan van de VREG. Zo werd in de loop van 2009 een bijkomende administratieve medewerker aangetrokken voor de goedkeuring van de PV\*-dossiers en een informaticus die onder meer instaat voor de verdere automatisering van de toekenning van groenestroomcertificaten aan de eigenaars van zonnepanelen.

In de loop van 2009 werden ook verschillende tijdelijke medewerkers ingezet voor de behandeling van deze dossiers. In de zomermaanden juli, augustus en september werden ook telkens twee jobstudenten per maand ingezet bij de behandeling van deze dossiers.

Aangezien het aantal dossiers eind 2009 is opgelopen tot bijna 60.000, vooral na de beslissing van de Vlaamse Regering midden 2009 om de steun voor elektriciteit uit zonnepanelen die geplaatst worden na 1 januari 2010 te verlagen van 450 euro naar 350 euro, is begin 2010 opnieuw een vraag gesteld aan de minister voor extra middelen zowel voor uitbreiding van het personeelsplan als voor de uitvoering van bijkomende automatisatieprojecten.

In april 2010 is de organisatiestructuur van de VREG gewijzigd (zie 1.2.3.2). Daarbij is gekozen voor de creatie van een aparte cel voor de behandeling van de dossiers van de eigenaars van zonnepanelen. Deze cel wordt nu ook geleid door een full-time leidinggevende, die moet zorgen voor de verdere verbetering en automatisatie van deze processen, de monitoring van de dossierbehandeling en de aansturing van de dossierbehandelaars.

#### **Op vlak van ICT – automatisering en verbetering van het proces:**

De VREG heeft sinds het begin geopteerd voor een ver doorgedreven automatisatie van het proces, met zo veel mogelijke automatische controles.

Het gehele proces van de goedkeuring van de aanvragen tot toekenning van groenestroomcertificaten aan PV-eigenaars werd in 2009 onder de loep genomen en een aantal automatisatiemaatregelen werden genomen om de efficiëntie van de procedure voor de goedkeuring verder te verhogen en de goedkeuring zo te versnellen. Voor de uitvoering van deze automatisatieprojecten werd een bijkomende financiering vanuit het Energiefonds bekomen.

Aanvragen tot toekenning van groenestroomcertificaten kunnen sinds april 2009 ingediend worden via een online-aanvraagformulier. Deze dossiers worden automatisch gecontroleerd en worden, indien correct en volledig ingevuld, de dag nadien reeds goedgekeurd.

Een aantal controles en deelprocessen (onder meer de controle op de ingegeven productiemeterstanden en de schatting van meterstanden bij defect van de productiemeter) werden in 2009 verder op punt gesteld naar aanleiding van een aantal veel voorkomende klachten, zodat overbodige briefwisseling met PV-eigenaars wordt vermeden.

Sinds eind 2009 wordt aan de eigenaars van zonnepanelen gevraagd om het piekvermogen van hun installatie te melden. De opname van dit gegeven in het kader van de validatie van de door de eigenaar opgegeven meterstanden leidt tot een betere controle van de productiecijfers, en daardoor ook tot minder discussies met en klachten van eigenaars van zonnepanelen.

#### **Op het vlak van communicatie:**

De VREG zet sinds 1 september 2009, in samenwerking met de infolijn van de Vlaamse overheid, een extra team in voor het beantwoorden van alle telefonische vragen over zonnepanelen via het gratis telefoonnummer 1700. Zij kunnen via de aanlevering van een aantal scripts door de VREG en door inzage in de databank van de online aanvragen een groot deel van de telefoons in verband met de PV-dossiers adequaat en correct behandelen zonder naar de dossierbehandelaars van de VREG door te schakelen. Deze dossierbehandelaars hebben daardoor meer tijd om de dossiers zelf te behandelen.

Er is sinds september 2009 ook een specifieke website [www.vreg.be/zonnepanelen](http://www.vreg.be/zonnepanelen) waarop antwoorden op de meest gestelde vragen worden geboden: over het installeren van zonnepanelen en het verkrijgen van groenestroomcertificaten voor zonnepanelen in Vlaanderen.

Voor 2010 zijn verdere automatisatieprojecten vooropgesteld: zo wordt ondermeer ingezet op de ontwikkeling van een online melding en verwerking van uitbreidingen van installaties.

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

### **2.1.4.1 Beoordeling van aanvraagdossiers voor certificaten**

Sinds begin 2008 wordt de VREG overspoeld door een zeer groot aantal aanvragen voor groenestroom\*- en warmtekrachtcertificaten\*. Deze evolutie ging in 2009 onverminderd verder. Meer nog: door de verandering van het steunmechanisme voor fotovoltaïsche installaties per 1 januari 2010 was er eind 2009 sprake van een echte rush om de installatie klaar te krijgen voor het jaareinde. Dit legde heel wat druk bij de installateurs, de keuringsinstanties, de netbeheerders en de VREG. Ook wat WKK\* betreft, zette de tendens zich verder en schakelden heel wat bedrijven in de tuinbouwsector om op een gasgestookte WKK\*-installatie.

Net zoals in 2008 slaagde de VREG er door deze overrompeling niet in om alle aanvragen tijdig te verwerken. De VREG kon een crash enkel vermijden door flankerende maatregelen met impact op het werkingsbudget te nemen (zie 2.1.3.3).

Net zoals in 2008 werd ook in 2009 slechts twee derde van de grote dossiers tijdig behandeld (dit is binnen twee maanden, zoals wettelijk voorzien). Wat de dossiers betreft die niet tijdig konden worden behandeld, bleef het nadeel voor de aanvrager beperkt tot de laattijdige overmaking van de eerste certificaten. De kleine PV\*-dossiers die elektronisch worden ingediend, worden normaliter dagelijks verwerkt. Bij de start van het gebruik van het online formulier waren er wel wat kinderziektes, maar deze werden geleidelijk verholpen. Voor de manuele aanvragen was de opgebouwde achterstand tegen het einde van 2009 grotendeels weggewerkt.

Op het einde van 2009 kwamen in totaal 56.215 installaties in aanmerking voor groenestroomcertificaten (zie Tabel 1). Dit is voor het tweede jaar op rij een verviervoudiging ten opzichte van vorig jaar, hoofdzakelijk toe te schrijven aan een sterke toename van het aantal fotovoltaïsche installaties. Naast zonne-energie komt de stijging vooral door biogas afkomstig van de vergisting van organisch-biologische afvalstoffen, mest en energieteelten. De VREG behandelde 32 aanvragen van installaties die niet op zonne-energie werken. Ten opzichte van vorig jaar neemt het totaal opgestelde "groene" vermogen met maar liefst 55% toe.

Tabel 1. Overzicht van het aantal erkende productie-installaties en geïnstalleerd vermogen dat in aanmerking komt voor Vlaamse groenestroomcertificaten, per technologie – 31/12/2009

	Aantal installaties in Vlaanderen waarvoor GSC worden toegekend	Geïnstalleerd vermogen in Vlaanderen waarvoor GSC worden toegekend [kWe]
Zonne-energie	56.021	280.603
Windenergie op land	59	215.367
Waterkracht	15	1.000
Biogas van RWZI	15	4.276
Biogas van storten	13	18.993
Overige biogas-installaties	43	68.951
Biomassa uit land- of bosbouw	27	232.016
Biomassa uit huishoudelijk afval	9	42.440
Biomassa uit gesorteerd of selectief ingezameld afval	13	233.300
<b>TOTAAL</b>	<b>56.215</b>	<b>1.096.945</b>

Al deze groene installaties krijgen certificaten die aanvaardbaar zijn voor de quotumverplichting van de leveranciers.

Naast de groenestroomdossiers, behandelde de VREG in 2009 ook 80 aanvragen tot toekenning van warmtekrachtcertificaten. Dit waren voornamelijk WKK's in tuinbouwserres die ook voor CO<sub>2</sub>-bemesting gebruikt worden. Daarnaast werd ook twee gasturbines nieuw in dienst gesteld of ingrijpend gewijzigd.

Op het einde van 2009 kwamen in totaal 223 installaties in aanmerking voor warmtekrachtcertificaten (zie Tabel 2).

Tabel 2. Overzicht van het aantal erkende productie-installaties en geïnstalleerd vermogen dat in aanmerking komt voor Vlaamse warmtekrachtcertificaten, per technologie – 31/12/2009

	Aantal installaties die in aanmerking kwamen voor WKC	Geïnstalleerd elektrisch/mechanisch vermogen in Vlaanderen dat in aanmerking kwam voor WKC [kW]
Tegendrukstoomturbine	7	74.750
Aftapcondensatiestoomturbine	1	27.700
Stoom- en gasturbine	3	551.930
Gasturbine	7	331.233
Stoommachine	1	2
Interne verbrandingsmotor	202	334.806
Stirlingmotor	2	6
<b>TOTAAL</b>	<b>223</b>	<b>1.320.427</b>

Al deze installaties voldoen aan de kwaliteitscriteria voor kwalitatieve WKK\*. Wel kan er een onderscheid gemaakt worden wat betreft de aanvaardbaarheid van de warmtekrachtcertificaten voor de certificatenverplichting.

Naast het kwaliteitscriterium speelt hier immers ook de datum van indienname of ingrijpende wijziging. Enkel installaties in dienst genomen of ingrijpend gewijzigd na 1 januari 2002 krijgen aanvaardbare certificaten. Van de 223 geregistreerde installaties krijgen er 219 aanvaardbare warmtekrachtcertificaten.

#### 2.1.4.2 Ontwikkeling meetcode voor decentrale productie-installaties

De VREG gaat, in overleg met de bevoegde gewestelijke en federale agentschappen, een transparant kader ontwikkelen voor de meting van grootheden die relevant zijn voor de bepaling van de netto-elektriciteitsproductie en de primaire energiebesparing bij WKK\*. De concrete vorm en de timing zal in overleg met de betrokken agentschappen worden vastgelegd.

In 2009 is vooruitgang geboekt, maar een nieuw kader is nog niet uitgewerkt. De voorrang werd gegeven aan de behandeling van dossiers. Het is de bedoeling om in 2010 de draad zo snel mogelijk terug op te nemen, maar dit is afhankelijk van het toekomstige personeelskader.

#### 2.1.4.3 Maandelijks toekenning certificaten

De VREG kende maandelijks certificaten toe voor de groenestroomproductie en de warmtekrachtbesparing op basis van de meetrapporten van de netbeheerders en de producenten. In het Ondernemingsplan engageert de VREG zich om voor de volledige hoeveelheid in maand M-2 opgewekte elektriciteit de overeenkomstige certificaten ten laatste in maand M uit te reiken (de certificaten voor de productie van maart staan dus ten laatste eind mei op de certificatenrekening van de producent, uiteraard op voorwaarde dat de rapportering volledig en betrouwbaar was).

Dit engagement kon eind 2009 niet volledig worden nageleefd. De toename van het aantal te verwerken rapporten kon niet langer opgevangen worden binnen de voorziene tijd. De achterstand bleef evenwel nog vrij beperkt, maar structurele maatregelen op het vlak van personeel en middelen dringen zich op.

In overleg met de netbeheerders werd een eerste project uitgewerkt voor de automatisatie van de rapportering van de productie van de grote PV-installaties. Dit project vergt aanpassingen aan de systemen van de VREG en de netbeheerders. In het eerste trimester van 2010 zal dit project end-to-end worden getest. Mits extra werkingsmiddelen zou de productierapportering verder kunnen worden geautomatiseerd, waardoor een hogere toename van de personeelskost in de toekomst kan worden ondervangen.

Cijfers over de toekenning van certificaten in 2009 worden gepubliceerd in het Marktrapport 2009.

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

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

De software en de achterliggende databank is toegankelijk via het webplatform certificatenbeheer.vreg.be. De 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 haar rol als facilitator van de certificatenmarkt.

##### **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.

##### **Publicatie van de gemiddelde verkoopprijs en het volume aan verhandelde certificaten**

De statistieken die de VREG publiceert op [www.vreg.be](http://www.vreg.be) over de handel in certificaten worden opgesteld op basis van de gegevens in "Certificatenbeheer". Op een uitzondering na werden de handelsstatistieken in 2009 eenmaal per maand geactualiseerd: in maand M werden de gegevens over de handel in maand M-1 gepubliceerd.

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

De statistieken die de VREG publiceert op [www.vreg.be](http://www.vreg.be) over het toekennen van certificaten, worden eveneens opgesteld op basis van de gegevens in "Certificatenbeheer". Op een uitzondering na werden de toekeningsstatistieken in 2009 eenmaal per maand geactualiseerd: in maand M werden de gegevens met betrekking tot de productie, injectie of energiebesparing in maand M-2 gepubliceerd.

### **Verbetering van de performantie en gebruiksvriendelijkheid van de certificatedatabank**

In 2009 werden heel wat aanpassingen aangebracht aan de software die het gebruikersgemak bij het verhandelen van certificaten moeten vergroten. Het aanmaken van een nieuwe transactie werd heel wat gebruikersvriendelijker. De certificaten die voor een transactie ter beschikking zijn, kunnen nu gefilterd of gesorteerd worden volgens productiemaand, technologie, vereiste functie van het certificaat (bruikbaar voor het quotum en/of als garantie van oorsprong) of installatie waarvoor de certificaten werden uitgereikt. Het aantal beschikbare certificaten en het aantal certificaten dat al voor de transactie werd geselecteerd, wordt bovenaan de pagina gesommeerd.

Daarnaast werd de beveiliging van de databank sterk verbeterd. De VREG gebruikt nu een beter algoritme voor het genereren van paswoorden en frequente gebruikers worden verplicht hun paswoord elke 3 maanden aan te passen. Na een half uur inactiviteit wordt een gebruiker automatisch uitgelogd. De VREG biedt sindsdien ook de mogelijkheid om een alleen-lezen toegang tot de certificatenportefeuille aan te vragen.

Het verwerken van internationale transacties van garanties van oorsprong kende een aantal problemen. Hierdoor werden enkele internationale transactie met vertraging afgewerkt. Deze problemen werden ondertussen verholpen.

### **2.1.4.5 Controle op de verkoop van elektriciteit als milieuvriendelijke energie**

In uitvoering van artikel 22 van het REG-Besluit\* moet iedere elektriciteitsleverancier op elke factuur of begeleidend document daarbij de oorsprong vermelden van de elektriciteit die hij in het voorgaande kalenderjaar leverde aan eindafnemers.

De oorsprong van de elektriciteit wordt opgegeven onder volgende categorieën:

- 1° elektriciteit geproduceerd met hernieuwbare energiebronnen;
- 2° elektriciteit geproduceerd in kwalitatieve warmtekrachtinstallaties;
- 3° elektriciteit geproduceerd met fossiele brandstoffen;
- 4° elektriciteit geproduceerd in nucleaire centrales;
- 5° elektriciteit waarvan de oorsprong onbekend is.

De leveranciers rapporteerden de brandstofmix voor 2008 aan de VREG via een modelformulier. Bovenvermeld besluit stelt dat de leveranciers het aandeel elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen\* moeten 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.

Op basis van deze rapporteringen stelde de VREG vast dat in 2008 10.204.609 MWh elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen via het distributie- en transmissienet werd geleverd aan eindafnemers in het Vlaams Gewest. Er werden immers net zoveel garanties van oorsprong voorgelegd. Dit is 21,75% van de totale hoeveelheid elektriciteit die leveranciers in 2008 in Vlaanderen over het distributie- en transmissienet leverden. Naast de contractuele groene leveringen, kiezen heel wat leveranciers ervoor om hun stroom vrijwillig 'groen' te kleuren. Dit valt te verklaren door het feit dat groene stroom vrijgesteld wordt van een deel van de federale heffing, en dus een prijsvoordeel geniet.

Naast de jaarlijkse controle zijn de leveranciers die elektriciteit op basis van hernieuwbare energiebronnen leveren aan hun klanten ook verplicht om op maandbasis de nodige garanties van oorsprong in te leveren. De resultaten van deze controle worden verwerkt in de productbalkjes van de leveranciersvergelijking. Eind 2009 wordt er een 'groen' product geleverd op 3,24% van alle toegangspunten in Vlaanderen. De VREG volgt de inlevering van garanties van oorsprong voor deze producten in principe maandelijks op, maar heeft hier in de loop van 2009 een achterstand gekend bij de verwerking van de rapporten. Deze vertraging had grotendeels te maken met een discussie met één leverancier die een Belgische fuelmix had ingediend in plaats van een Vlaamse fuelmix. Dit vereiste afstemming met de andere Belgische regulatoren en in- en export van garanties van oorsprong. Naar 2010 toe is aan alle leveranciers gemeld dat enkel nog een Vlaamse fuelmix kan ingediend worden.

Begin 2010 zijn bovendien betere interne afspraken gemaakt in verband met dit proces, en met name de interne communicatie hierover. In het kader van een evaluatie van het wetgevend kader betreffende de fuelmix werden vanuit de VREG opmerkingen gemaakt over de problemen bij de praktische uitvoering van deze artikels.

Begin 2010 is deze achterstand zo goed als weggewerkt.

In overleg met een aantal buitenlandse agentschappen heeft de VREG een platform opgezet met de naam EPED (European Platform for Electricity Disclosure). De bedoeling van dit platform is een methodologie op te stellen en toe te passen 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 residuele mix die berekend kan worden voor een bepaald domein.

De eerste besprekingen van dit platform vinden begin 2010 plaats. In parallel hiermee is ook een IEE (Intelligent Energy for Europe) projectvoorstel ingediend (met als acronym Re-DISS), dat moet toelaten om beroep te doen op externe consultancy voor de ontwikkeling van de methodologie. De besprekingen met het verantwoordelijke Europese agentschap EACI\* zijn recent opgestart.

#### 2.1.4.6 Verbeteren van de mogelijkheden tot internationale handel in milieuvriendelijke energie van en naar het Vlaams Gewest

In de loop van 2009 volgde de VREG de activiteiten van AIB\* verder op. AIB is een vzw die Europese instanties verenigt die energiecificaten uitreiken (vooralsnog beperkt tot garanties van oorsprong\*: certificaten die de herkomst van de stroom aan gebruikers op eenduidige wijze vaststellen).

De voornaamste discussies binnen AIB hadden betrekking op de omzetting van de Europese Richtlijn 2009/28\*, meer specifiek de bepalingen met betrekking tot de garantie van oorsprong. Daarnaast werd een Taskforce belast met het herwerken van het PRO-document (Principles and rules of operation), dat door de jaren heen een onoverzichtelijke aanbouwstructuur heeft gekregen.

Op het vlak van de systemen werd een Taskforce opgezet om de bestaande hub, waarlangs de internationale transacties van garanties van oorsprong plaatsvinden, grondig te herwerken. Hiervoor werd een Europese aanbesteding uitgeschreven.

Ten slotte pleegde AIB ook overleg met CEN\*/CENELEC\* in het kader van de start van een normalisatiewerkgroep die tot doel heeft het concept "garantie van oorsprong" Europees te standaardiseren.

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

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 certificatedatabank 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 certificatedatabank en de Green Certificate Exchange (GCE) van BelPEX, een elektronisch beursplatform voor certificatenhandel. De VREG verleent haar medewerking aan dit project door het realiseren van een elektronische uitwisseling van gegevens tussen de certificatedatabank 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.

#### 2.1.4.8 Mededelingen over groene stroom en WKK

In 2009 werd een aantal wijzigingen aan de wetgeving doorgevoerd die een impact hebben op de toekenning van groenestroomcertificaten\*.

##### **Mededeling PV**

Een deel van deze wijzigingen had betrekking op de toekenning van groenestroomcertificaten voor elektriciteitsproductie door zonnepanelen, ongeacht hun vermogen. Zo werden onder meer de tarieven en looptijd van de minimumsteun gewijzigd. Hierdoor wordt vanaf 2010 nog 350 euro per groenestroomcertificaat uitbetaald in plaats van de 450 euro. Daarnaast wordt de aanvangsdatum voor de toekenning van groenestroomcertificaten aangepast en wordt de uitbetaling van de minimumsteun aan eigenaars van zonnepanelen afhankelijk gemaakt van de aanwezigheid van dakisolatie. Ten slotte wordt aan de netbeheerder een mandaat gegeven om op verzoek van de VREG controles ter plaatse uit te voeren, in het kader van de uitbetaling van de minimumsteun.

De VREG publiceerde naar aanleiding van deze wijzigingen een mededeling, waarin zij tot in detail verduidelijkt hoe deze wijzigingen door haar in de praktijk zullen worden toegepast voor fotovoltaïsche zonnepanelen (MEDE-2009-4).

##### **Mededeling bijstook**

De VREG heeft ook een mededeling uitgewerkt die de toepassing van deze wijzigingen toelicht voor de overige productie-installaties (MEDE-2009-5). Het gaat om de gewijzigde minimumsteun voor elektriciteitsproductie uit hernieuwbare energiebronnen\*, de aanvangsdatum voor de toekenning van groenestroomcertificaten en de toekenning van groenestroomcertificaten voor bijstook van biomassa in kolencentrales.

##### **Mededeling solidariseringsinkoopverplichting**

De VREG publiceerde in 2009 ook een mededeling met de principes en procedure voor de praktische uitvoering van het solidariteitsmechanisme zoals vermeld in artikel 25ter, §2bis, en artikel 25quater, §2bis, van het Elektriciteitsdecreet\*. Deze mededeling werd opgemaakt door middel van een consultatiedocument. De definitieve tekst werd op de VREG website gepubliceerd na bespreking en verwerking van de binnengekomen reacties.

Door het uitgewerkte mechanisme wordt vermeden dat de kosten en daarmee gepaard gaande tarieven, van de ene netbeheerder als gevolg van de opkoopverplichting van certificaten aan minimumprijs (450 euro in 2009), hoger oplopen dan de kosten van een andere netbeheerder. De eerste verrekening zal in 2010 gebeuren op basis van de kosten die de netbeheerders hebben moeten maken in 2009.

## 2.2 Kenniscentrum van de energiemarkt in het Vlaams Gewest

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

In 2009 publiceerde de VREG een uitgebreid advies met betrekking tot het voorontwerp van decreet tot wijziging van het Elektriciteitsdecreet\* en het ontwerpbesluit tot wijziging van het Groenestroombesluit\* (ADV-2009-1).

De VREG verleende op eigen initiatief advies aan toenmalig Vlaams minister van energie Crevits over de nieuwe Europese Richtlijn 2009/28\*. Deze Richtlijn trad in werking 20 dagen na publicatie in het Publicatieblad op 25 juni 2009 en moet omgezet worden binnen de 18 maanden na de publicatie ervan in het Publicatieblad van de Europese Unie.

In haar advies gaat de VREG in op een aantal wijzigingen aan de Vlaamse energiewetgeving, die volgens haar noodzakelijk zijn. Het betreft de nood aan een langetermijnvisie op de steunmechanismen, de wijzigingen met betrekking tot groenestroomcertificaten\* en garanties van oorsprong\*, de ontwikkeling en de exploitatie van het distributienet in het kader van de productie uit hernieuwbare energiebronnen\* en de invoering van duurzaamheidscriteria voor biobrandstoffen (ADV-2009-2).

Naar aanleiding van de Vlaamse verkiezingen van juni 2009 heeft de VREG een memorandum opgesteld met daarin een beschrijving van de huidige energiemarkt, de knelpunten hierin en de voorstellen van de VREG tot remediëring hiertoe in de volgende legislatuur. Het memorandum werd gepubliceerd op [www.vreg.be](http://www.vreg.be) (MEDE-2009.3).

### 2.2.2 Studie marktmodel

De studie marktmodel die door de VREG was opgezet om door middel van een dialoog met de belangrijkste marktspelers tot een langetermijnvisie te komen, werd begin maart 2009 afgerond. De visietekst waarin de gemeenschappelijke visie van de betrokken marktpartijen en de VREG wordt samengevat, vormde – naast de eindrapporten van de werktrajecten rond operationele problemen in de markt en slimme meters – een belangrijk eindproduct van de studie.

De VREG zag het afronden van de werktrajecten van de studie marktmodel niet als een eindpunt. De visietekst stelt vast dat er nood is aan een nieuw beheersmodel voor de energiemarkt, om de langetermijnvisie op het marktmodel uit te werken en hiervoor een consensus of minstens een breed draagvlak te creëren. Dit model zou essentieel het bestendigen van het overlegmodel dat gevolgd werd in de studie marktmodel kunnen zijn. De marktprocessen worden tot op heden uitgevoerd op basis van een gemeenschappelijke basissokkel van afspraken op federale schaal. Dit laat toe om efficiëntie te winnen dankzij de grotere schaal waarop de afspraken toegepast worden. Om deze reden wordt onderzocht of de discussie over de toekomst van het marktmodel eveneens op deze schaal kan gevoerd worden. In afwachting van de resultaten hiervan, werd in 2009 gestart met informeel overleg tussen de VREG en de marktpartijen actief in Vlaanderen, zowel netbeheerders als energieleveranciers.

Op initiatief van de koepelorganisaties Synergrid\* en Febeg\* werden besprekingen opgestart met het oog op:

- toekomstige evolutie van de afspraken in verband met informatie-uitwisseling en marktprocessen, de Utility Market Implementation Guide of UMIG\*;
- het opzetten van een centraal orgaan voor het uitvoeren van deze marktprocessen, een centraal clearing house of "kruispunt databank" voor de energiemarkt.

Deze besprekingen konden nog niet afgerond worden. De evolutie ervan wordt door de VREG opgevolgd, onder andere via het hoger genoemde informele overleg. De VREG wil verder samen met de sector werken aan het tot stand brengen van een beter marktmodel voor de toekomst.

### 2.2.3 Slimme meters

Slimme meters zijn meters die naast het meten van het verbruik ook nog andere functies kunnen uitvoeren en waarmee communicatie vanop 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.

Werktraject 4 van de studie marktmodel (zie 2.2.2), waarin in 2008 de marktpartijen reeds betrokken waren bij de kosten-baten analyse uitgevoerd door KEMA, liep ook verder in 2009. Daarbij werden de plannen van Eandis\* voor het opzetten van een pilootproject besproken en werkten Eandis, InfraX\* en PBE dit plan voor het uitvoeren van pilootprojecten verder in consensus uit. Daarbij werd ook gekeken naar een mogelijke planning voor een eventuele invoering van slimme meters in Vlaanderen.

Ook de leveranciers lichtten in Werktraject 4 de vooruitgang toe van hun onderling overleg over een gezamenlijke visie over slimme meters in België. Midden 2009 werd het eindrapport van WT4 opgeleverd.



De VREG pleegde ook overleg met de privacycommissie\* en met Eandis over het geplande pilotproject, zodat kritische punten met betrekking tot het bijhouden en gebruiken van gegevens uit de privé-sfeer tijdig kunnen worden gedetecteerd en bijgesteld.

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.

Verder volgde de VREG verschillende congressen en studiedagen op over slimme meters, en gaf input voor een studie over slimme meters uitgevoerd door Belgacom.

## 2.2.4 Marktmonitoring

### 2.2.4.1 Publicatie van kerncijfers over de markt

#### **Maandelijkse statistieken**

Maandelijks rapporteren energieleveranciers en netbeheerders een aantal basisgegevens aan de VREG in verband met de ontwikkeling van de energiemarkt in Vlaanderen. De VREG verwerkt deze gegevens tot een aantal statistieken en indicatoren.

Deze statistieken omvatten onder andere de volgende kerncijfers: 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 die de markt vertoont en het aantal klanten dat opteert voor een 'groen' stroomcontract.

Via de maandelijkse publicatie ervan op haar 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 2009 steeds maandelijks geactualiseerd op [www.vreg.be](http://www.vreg.be).

#### **Jaarlijks marktrapport**

Deze kerncijfers worden, aangevuld met andere relevante gegevens, ook minstens éénmaal per jaar gebundeld in een VREG marktrapport.

Het marktrapport bevat ook een aantal analyses, die het meer maken dan een bundeling van de statistische gegevens die de VREG vanuit de energiemarkt gerapporteerd krijgt of vanuit haar werking als beheerder van de certificatenbank zelf genereert. Zo wordt 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 toenmalig Vlaams minister van energie Crevits.

#### **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 openbaardienstverplichtingen die hen werden opgelegd. In 2009 werden de gegevens verzameld over 2008. Het volledige rapport inclusief alle cijfergegevens werd in juni 2009 gepubliceerd op [www.vreg.be](http://www.vreg.be) (RAPP-2009-6).

De gegevensverzameling in 2009 gebeurde nog op basis van de oude besluiten op de sociale openbaardienstverplichtingen\*: het besluit van de Vlaamse Regering van 31 januari 2003 met betrekking tot de sociale openbaardienstverplichtingen in de vrijgemaakte elektriciteitsmarkt (BS 21 maart 2003) en het besluit van de Vlaamse Regering van 20 juni 2003 met betrekking tot de sociale openbaardienstverplichtingen in de vrijgemaakte gasmarkt (BS 11 augustus 2003). Op 13 maart 2009 werd het nieuwe besluit op de sociale openbaardienstverplichtingen goedgekeurd dat op 1 juli 2009 in werking is getreden. Om de levensloop van klanten met betalingsproblemen beter te kunnen volgen en om de nieuwe sociale openbaardienstverplichtingen te kunnen evalueren, moeten de marktpartijen vanaf 2011 uitgebreider rapporteren aan de VREG.

### Belgische statistieken

De vier Belgische regulatoren stelden ook in 2009 Belgische statistieken samen. Die statistieken staan op [www.vreg.be](http://www.vreg.be) onder Energiemarkt – Statistieken – Belgische statistieken. Op vraag van FORBEG\* werd de procedure tot het opstellen van de gemeenschappelijke statistieken geformaliseerd.

Naar de toekomst toe zullen de teksten van de verschillende regulatoren beter op elkaar afgestemd worden. Tegen midden april moet de definitieve versie voor publicatie klaar zijn en eind april worden de statistische gegevens op de website van de verschillende regulatoren gepubliceerd.

#### 2.2.4.2 Marktenquête bedrijven en particulieren

Jaarlijks toetst de VREG een aantal zaken af bij een representatief staal van de gezinnen en van de bedrijven met 5 tot 200 werknemers in Vlaanderen. In de periode juni-juli 2009 werden, net als in 2008, 1.000 gezinnen en 1.000 bedrijven telefonisch ondervraagd.

Sommige vragen worden jaarlijks herhaald om evoluties te kunnen opvolgen. 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 2009 werd bij de bedrijven gepolst naar de tevredenheid over de klantendienst van de leverancier. Nog andere vragen hebben betrekking op de communicatie door de VREG en leveren input voor de evaluatie van het communicatiebeleid.

De resultaten van beide enquêtes worden uitgebreid toegelicht in een rapport dat beschikbaar is op [www.vreg.be](http://www.vreg.be) onder Publicaties – Rapporten – RAPP-2009-11 (gezinnen) en RAPP-2009-12 (bedrijven).

Daarnaast worden de enquêteresultaten ook gekaderd in een breder perspectief door ze op te nemen in de jaarlijkse Marktmonitor. In deze publicatie worden de resultaten 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-2009-10.

#### 2.2.4.3 Benchmarkstudie elektriciteitsprijzen in het Vlaams Gewest

De studie naar de voorwaarden waaronder en de methodologie waarmee een internationale benchmark wordt uitgevoerd van de door Vlaamse bedrijven betaalde elektriciteitsprijs kon in 2009 niet afgerond worden.

Inhoudelijk moesten een heleboel mogelijke methodologieën afgewogen worden in diverse voorwaardenkaders, wat heel wat voorbereiding vergde. Er werden contacten gelegd met Eurostat en andere internationale organisaties en regulatoren. Door de bewarende maatregel opgelegd na de verkiezingen van juni 2009, konden echter geen verdere stappen worden gezet. De afronding van dit actiepunt is doorgeschoven en opgenomen in het Ondernemingsplan 2010.

#### 2.2.5 Efficiënte communicatie en informatieverlening

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.

In communicatie treden én blijven met alle doelgroepen en subdoelgroepen - hetzij rechtstreeks of via intermediären - 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 van de VREG – direct of indirect – in dialoog kan treden.

Daarnaast wil de VREG specifieke 'topics' (zie verder) onder de aandacht brengen. Hierdoor wordt de gebruiker in staat gesteld zich in de diepte te informeren.

Op deze manier realiseert de VREG haar missie om zich te positioneren als objectieve 'informatior/regulator' met betrekking tot de vrijgemaakte energiemarkt.

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.

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

De VREG-website [www.vreg.be](http://www.vreg.be) is en blijft het belangrijkste communicatie-instrument van de VREG, zowel naar de sector, de overheid als het grote publiek. Aan de hand van een handige navigatiestructuur vindt elke bezoeker er informatie op maat van z'n doelgroep.

Het aantal unieke bezoekers van de website van de VREG stijgt jaar na jaar. In 2009 ging het om 695.685 unieke bezoekers tegenover 508.359 unieke bezoekers in 2008.

##### **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

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

#### 2.2.5.2 Aanbieden V-test

De leveranciersvergelijking (bekendgemaakt onder de nieuwe naam V-test) blijft een publiekstrekker. Alle huishoudelijke afnemers in Vlaanderen kunnen via dit instrument een vergelijking maken tussen de verschillende producten van de verschillende leveranciers van elektriciteit en/of aardgas. U kunt bij benadering uitrekenen hoeveel uw jaarlijkse factuur zou bedragen als u nu een contract zou 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 2009 actualiseerde de VREG maandelijks de leveranciersvergelijking.

##### **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  
Totaal: 1.877.878

Op 5 februari 2009 lanceerde de VREG een nieuw vergelijkingsinstrument gericht op kleine professionele elektriciteitsafnemers. De vergelijkingstool laat toe om de aangeboden elektriciteitsproducten te vergelijken.

Uit de enquêtes die de VREG bij de professionele energieafnemers organiseerde (zie 2.2.4.2) en uit marktanalyses, blijkt duidelijk dat het de kleine bedrijven zijn die het minst actief zijn op de energiemarkt. Het is precies op deze groep dat dit nieuwe instrument zich richt.

De vergelijking kan uitgevoerd worden tot een elektriciteitsverbruik van 60 MWh per jaar.

## Aantal gebruikers professionele V-test

2009 (vanaf februari): 23.819

### 2.2.5.3 Uitvoering communicatieplan

De VREG stelt jaarlijks een communicatieplan op. Dit was beschikbaar begin maart 2009.

#### COMMUNICATIE NAAR DE SECTOR EN OVERHEID

##### Jaarverslag – Marktrapport - Marktmonitor

Ook in 2009 maakte de VREG een Jaarverslag, een Marktrapport en een Marktmonitor. Er werd gestreefd naar een bundeling van de resultaten van de enquête huishoudens en bedrijven, om aldus een nog vollediger bilan te kunnen voorleggen.

Oplage jaarverslag en marktrapport: 200 exemplaren.

Oplage marktmonitor: 50 exemplaren

# keer dat Marktmonitor 2009 werd gedownload: 1.019

# keer dat Marktrapport 2008 werd gedownload: 956

# keer dat Jaarverslag 2008 werd gedownload: 698

Uit reacties blijkt dat deze rapporten veelal grondig worden gelezen en geapprecieerd.

##### Nieuwsbrief

Het aantal abonnees van de nieuwsbrief is over 2009 verder gestegen.

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

De kalender van de nieuwsbrief (tweewekelijks sector en maandelijks Privé en Professioneel) is een vertrekpunt. Hier wordt in de praktijk soms van afgeweken, in functie van de beschikbaarheid van relevante informatie.

##### Voorstelling Ondernemingsplan 2009

Op 15 januari 2009 stelde de VREG-directie haar Ondernemingsplan 2009 voor aan geïnteresseerde stakeholders.

Aan een aantal stakeholders van de VREG, meer bepaald 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 de kans gegeven kennis te nemen van en input te geven op wat de VREG in 2009 zou ondernemen.

Het Ondernemingsplan 2009 bevatte de acties die de VREG in de loop van 2009 wou uitvoeren om de strategische en operationele doelstellingen, opgenomen in de beheersovereenkomst 2008-2010, te realiseren. De toelichting van het ondernemingsplan en de aanpak die de VREG wil hanteren bij de uitvoering ervan, laat de stakeholders ook toe om hierover vragen te stellen en suggesties te formuleren.

Dit initiatief wordt positief onthaald door de sector. Ook in 2010 stelde de VREG haar Ondernemingsplan 2010 voor aan de sector.

##### Nieuwjaarskaart

In 2009 werkt gekozen voor een digitale nieuwjaarskaart (oplage: 900 exemplaren). De VREG verwijst in haar wensen naar de V-test, de nieuwe naam van de leveranciersvergelijking die in 2009 werd gelanceerd.

## COMMUNICATIE NAAR GEMEENTETAMBENAREN

### Dito/Pasklaar

Ook in 2009 maakte de VREG gebruik van het gratis kanaal van de Vlaamse overheid om gemeentetambtenaren te informeren.

De onderwerpen die via Dito werden verspreid:

- De lancering van de professionele V-test
- De zomercampagne ter promotie van de V-test (vooral gericht naar huishoudelijke afnemers)
- De lancering van de website zonnepanelen

## COMMUNICATIE NAAR EIGENAARS ZONNEPANELEN

### Contactpagina eigenaars zonnepanelen

2009 was het jaar van de zonnepanelen. Door het enorme succes van de zonnepanelen kon de VREG de inkomende e-mails (honderden per dag) niet meer allemaal persoonlijk beantwoorden.

Daarom gaven we gedurende het jaar verschillende tips om te VREG toch te bereiken.

Eén van de belangrijkste initiatieven op dat vlak was het creëren van een contactpagina op de website van de VREG. Deze werd via de website en via de nieuwsbrief gecommuniceerd.

### Mailings eigenaars zonnepanelen/installateurs

In 2009 werd naast de gewone nieuwsbrieven met informatie voor eigenaars zonnepanelen (Privé, Professioneel en Sector) ook een aantal specifieke mailings verstuurd naar eigenaars van zonnepanelen en naar installateurs van zonnepanelen:

- In januari 2009 was er een mailing naar PV-installateurs ter promotie van het online aanvraagformulier voor groenestroomcertificaten.
- Eind juni 2009 was er een mailing naar alle eigenaars van zonnepanelen met een e-mailadres in de databank van de VREG over het wijzigen van het wachtwoord.
- Eind december 2009 werd een mailing verstuurd naar 1.300 eigenaars van zonnepanelen wiens installatie nog niet werd goedgekeurd omwille van een specifieke reden. Omdat het onmogelijk was om iedereen individueel te contacteren, werd geopteerd voor een globale mailing.

## COMMUNICATIE NAAR PROFESSIONELEN

### ZO Magazine

In april 2009 had de VREG een advertentie (1 pagina A4) in het magazine Zelfstandig Ondernemen van Unizo waarin de V-test voor professionelen werd voorgesteld en een gratis pagina publireactioneel waarin we de overige dienstverlening van de VREG aan KMO's voorstellen.

Oorspronkelijk ging het artikel in een dossier Energiekeuze terecht komen, maar de redactie besliste er anders over. Nadat de VREG hierover een opmerking maakte, werd ter compensatie de advertentie en de publireportage gratis herplaatst in het nummer van mei 2009.

Oplage: 94.550 exemplaren

Z.O.magazine is het grootste zakenblad in België met advies, actualiteit, en praktische info voor beslissingsnemers van KMO's, Zelfstandige Ondernemers en Vrije Beroepen.

Doelgroep: Beslissingsnemers van KMO's, Zelfstandige Ondernemers en Vrije beroepen

### De Vlaamse Ondernemer

In oktober 2009 had de VREG een advertentie in De Vlaamse Ondernemer, een veertiendaagse publicatie voor bedrijfsleiders en ondernemers, met bijzondere nadruk op de KMO's en Top 500-bedrijven in het themanummer over energie. In deze advertentie werd de V-test voor professionelen voorgesteld. Daarboven leverde de VREG ook een redactionele bijdrage voor het themanummer.

Oplage: 34.847 exemplaren (ongeveer 104.000 lezers). Het wordt gericht verstuurd naar alle bedrijven vanaf 5 werknemers.

De samenwerking met de Vlaamse ondernemer loopt ook in 2010 verder. Er zijn nog 6 inlassingen in de periode februari-juni 2010.

## COMMUNICATIE NAAR HET GROTE PUBLIEK

### Lancering website zonnepanelen

De VREG lanceerde op 4 juni 2009 een nieuwe website over zonnepanelen. Om de (toekomstige) eigenaars van zonnepanelen zo goed mogelijk te informeren, lanceerde de VREG de specifieke website [www.vreg.be/zonnepanelen](http://www.vreg.be/zonnepanelen).

Op deze website is alle relevante informatie over zonnepanelen in Vlaanderen samengebracht. Ook het elektronisch online aanvraagformulier is hier gemakkelijk terug te vinden.

Er is een deel voor de kleine PV-installaties met een vermogen tot 10 kW en een deel voor de grote PV-installaties vanaf 10 kW.

Een overzicht van het aantal bezoekers van de website [vreg.be/nl/zonnepanelen](http://vreg.be/nl/zonnepanelen) eind december 2009 toont aan dat deze website heel succesvol is:

Homepage kleine installaties: 150.889 bezoekers (juni-december 2009)

Homepage grote installaties: 14.122 bezoekers (juli-december 2009)

### Zomercampagne lancering V-test

Tijdens de zomer 2009 had de VREG een gerichte above-campagne met "Doe de V-TEST op [www.vreg.be](http://www.vreg.be)" als conceptueel thema en tegelijkertijd als call for action, teneinde het communicatieproces actief te stimuleren.

Het extern communicatiebureau stelde hiervoor een mediaplan voor met een complementaire mix van magazineadvertenties, internetbanning op de betreffende magazinesites en outdoor affichage in verstedelijkte gebieden.

In de zomer werd de homepage [www.vreg.be](http://www.vreg.be) vervangen door een tijdelijke pagina. Op deze pagina werden de campagnebeelden herhaald en kon de bezoeker eenvoudig klikken op de V-test en kreeg hij uitleg over de V-test.

Deze pagina had als doel om mensen die naar [www.vreg.be](http://www.vreg.be) surfen op basis van een advertentie, een banner of een affiche onmiddellijk te laten zien dat ze juist zaten (op basis van de campagnebeelden).

Naar aanleiding van de zomercampagne werd ook een apart luik voor journalisten online geplaatst ([www.vreg.be/dossierenergie](http://www.vreg.be/dossierenergie)) een mailing verstuurd naar lifestylejournalisten met een kant-en-klaar aanbod zoals advertenties, affiches en een energiequiz die kunnen worden gebruikt voor artikels over de VREG. Deze pagina werd door middel van een emailbericht onder de aandacht van de journalisten geplaatst. In juli is deze pagina 85 keer bezocht en in augustus 9 keer.

### Persbeleid

De VREG heeft de laatste jaren actief de media bewerkt en is uitgegroeid tot het kenniscentrum van de energiemarkt in Vlaanderen. Het actieve persbeleid heeft een positief effect op de naambekendheid.

In vergelijking met 2008 en 2007 is de bekendheid van de VREG bij huishoudens sterk toegenomen: De bekendheid van de VREG neemt in 2009 verder toe. In 2009 kent 56% van de gezinnen de VREG (vergeleken met 49% in 2008 en 31% in 2007).

De bekendheid van de VREG bij bedrijven is in 2009 zeker niet toegenomen. In 2009 kende bijna twee op drie (65%) van de ondervraagde bedrijven de Vlaamse regulator. In 2008 was dat nog 74% en in 2007 68%.

Het komt er dus op aan om aandacht te blijven vragen in de pers, zeker naar sectoren die de VREG nog onvoldoende kennen.

### Dienstverlening naast het internet

De VREG biedt haar dienstverlening ook via de telefoon aan. Via het gratis nummer 1700 kunnen onder andere berekeningen met de leveranciersvergelijking en de contactgegevens van de energieleveranciers opgevraagd worden. Ook met vragen als "Wie is mijn netbeheerder?" en het opvragen van een VREG-(verhuis)folder kunnen burgers bij dit nummer terecht.

Voor deze dienstverlening werkt de VREG samen met de Vlaamse infolijn om een kwalitatieve telefonische ondersteuning te bieden. De diensten van de Infolijn verstrekken informatie over de

vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt op basis van een door de VREG opgesteld script. Deze informatie wordt permanent actueel gehouden.

In 2009 heeft de Vlaamse Infolijn 35.835 oproepen verzorgd voor de VREG. Een stijging met 233,4% tegenover 2008!

Het gigantische aantal telefoons wordt veroorzaakt door 2 factoren:

- het succes van de zonnepanelen en de moeilijke bereikbaarheid van de VREG; dit leidde ertoe dat mensen de VREG meermaals probeerden te bereiken
- het vervangen (in september 2009) van het nummer van de VREG 02/553.13.53 door het gratis nummer 1700

#### 2.2.5.4 Evaluatie efficiëntie en effectiviteit communicatie

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

De beoordeling van het communicatiebeleid 2009 is positief, maar toch met de kanttekening dat beter op opportuniteiten wordt ingespeeld dan op voorhand een groot deel van de middelen te reserveren voor een eenmalige campagne.

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

Resultaten:

- Stijging van de naambekendheid
- Verhoging van het aantal websitebezoeken en uitgevoerde leveranciersvergelijkingen
- Belangstelling voor de VREG in de media.

### 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 energiecertificaatsystemen.
- 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 openbaredienstverplichtingen: het besluit van de Vlaamse Regering van 31 januari 2003 met betrekking tot de sociale openbaredienstverplichtingen in de vrijgemaakte elektriciteitsmarkt (BS 21 maart 2003) en het besluit van de Vlaamse Regering van 20 juni 2003 met betrekking tot de sociale openbaredienstverplichtingen in de vrijgemaakte gasmarkt (BS 11 augustus 2003).
- 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)).
- 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.
- 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.
- 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.
- FOD: Federale Overheidsdienst.
- FORBEG: Forum Belgische Regulators (CREG, CWaPE, Brugel en VREG).
- 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 drie zuivere netbeheerders: Inter-energa, IVEG en WVEM.
- 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.
- Minister: Vlaams minister van Energie Freya Van den Bossche.

- Openbaredienstverplichting: verplichting opgelegd aan een netbeheerder of een leverancier die betrekking heeft op de sociaaleconomische, ecologische en technische aspecten van elektriciteits- en aardgasvoorziening.
- Oprichtingsdecreet: het decreet van 30 april 2004 tot oprichting van het publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (BS 27 mei 2004). Dit decreet treedt op 1 april 2006 in werking.
- 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 openbaredienstverplichtingen ter bevordering van het rationele energiegebruik (BS 20 april 2007).
- 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 Toegangscodes, 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.
- 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.
- Zuivere netbeheerders: netbeheerders waarin geen enkele energieleverancier of energieproducent participeert, met name PBE, WVEM, IVEG, Inter-energa, AGEM, Distributienet-Beheer Brussels Airport en Gemeentelijk Havenbedrijf Antwerpen.

Vlaamse Reguleringsinstantie voor 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