

jaarverslag
2008

vreg 
Vlaamse Reguleringsinstantie
voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | DE VREG | 5 |
| 1.1 | MISSIE, VISIE EN WERKING VREG | 5 |
| 1.1.1 | Missie, visie en waarden..... | 5 |
| 1.1.2 | Doelstellingen | 5 |
| 1.1.3 | Bevoegdheden..... | 5 |
| 1.2 | PERSONEEL..... | 6 |
| 1.2.1 | Aantal personeelsleden en evolutie..... | 6 |
| 1.2.2 | Organogram..... | 6 |
| 1.2.3 | Correct en aantrekkelijk werkgeverschap en diversiteitsbeleid | 7 |
| 1.3 | BENCHMARK LEVERINGSVERGUNNINGEN..... | 7 |
| 1.4 | STAKEHOLDERSENQUÊTE | 8 |
| 1.5 | INTERNE CONTROLE..... | 8 |
| 1.6 | FINANCIËEL VERSLAG..... | 9 |
| 1.6.1 | Balans..... | 9 |
| 1.6.2 | Resultatenrekening..... | 10 |
| 1.6.3 | Resultaatverwerking | 10 |
| 1.6.4 | Toelichting..... | 10 |
| 2 | WERKING VAN DE VREG IN 2008 | 12 |
| 2.1 | VERBETERING VAN DE WERKING VAN DE VLAAMSE ENERGIEMARKT | 12 |
| 2.1.1 | Handhaving Vlaamse energiewetgeving | 12 |
| 2.1.1.1 | Controle van de energieleveranciers | 12 |
| 2.1.1.2 | Controle van de netbeheerders..... | 13 |
| 2.1.1.3 | Controle van de werkmaatschappijen in het Vlaams Gewest | 14 |
| 2.1.1.4 | Controle groenestroomcertificatenverplichting..... | 14 |
| 2.1.1.5 | Controle warmtekrachtcertificatenverplichting | 14 |
| 2.1.2 | Reguleren van de toegang tot en het gebruik van het distributienet | 15 |
| 2.1.2.1 | Opmaak en actualisatie Technische Regels..... | 15 |
| 2.1.2.2 | Goedkeuren investeringsplannen netbeheerders | 15 |
| 2.1.2.3 | Benchmark kwaliteit dienstverlening netbeheerders..... | 16 |
| 2.1.2.4 | Evaluatie aansprakelijkheidsregeling netbeheerders..... | 17 |
| 2.1.3 | Klachtenbehandeling, geschillenbeslechting en bemiddeling in geschillen..... | 17 |
| 2.1.3.1 | Behandeling van klachten tegen marktpartijen | 17 |
| 2.1.3.2 | Behandeling van klachten tegen de VREG..... | 21 |
| 2.1.3.3 | Behandeling beroepen tegen weigering van aansluiting van decentrale productie- installaties op het net | 22 |
| 2.1.4 | Certiïering van milieuvriendelijke energie en faciliteren van de handel ervan | 22 |
| 2.1.4.1 | Beoordeling van aanvraagdossiers voor certificaten | 22 |
| 2.1.4.2 | Maandelijkse toekenning certificaten | 24 |
| 2.1.4.3 | De handel in certificaten en garanties van oorsprong..... | 24 |
| 2.1.4.4 | Controle op de verkoop van elektriciteit als milieuvriendelijke energie | 25 |
| 2.1.4.5 | Verbeteren van de mogelijkheden tot internationale handel in milieuvriendelijke energie van en naar het Vlaams Gewest..... | 26 |
| 2.1.4.6 | Opzetten van mechanismen ter bevordering van de marktwerking op de Vlaamse certificatenmarkt..... | 26 |
| 2.1.4.7 | Mededelingen over groene stroom en WKK | 27 |
| 2.2 | KENNISCENTRUM VAN DE ENERGIEMARKT IN HET VLAAMS GEWEST..... | 28 |
| 2.2.1 | Advisering en signalisatie over beleidsrelevante aangelegenheden over de energiemarkt | 28 |
| 2.2.1.1 | Adviezen over wetgeving | 28 |
| 2.2.1.2 | Advies over de bevoegdheidsverdeling | 28 |
| 2.2.1.3 | Adviezen over de solidarisering van de inkoopverplichting | 28 |
| 2.2.1.4 | Onderzoek voorschotfacturen | 29 |
| 2.2.2 | Studie marktmodel..... | 29 |
| 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 | Sociaal marktrapport | 32 |
| 2.2.4.3 | Marktenquête bedrijven en particulieren..... | 32 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 2.2.4.4 | 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 leveranciersvergelijking | 34 |
| 2.2.5.3 | Uitvoering communicatieplan..... | 35 |
| 2.2.5.4 | Evaluatie efficiëntie en effectiviteit communicatie..... | 38 |
| 3 | BIJLAGEN – BEGRIPPENLIJST..... | 39 |

VOORWOORD

In het afgelopen jaar zette de VREG door op het ondertussen welgekende en door onze opdrachtgevers en stakeholders ook verwachte pad.

Zij konden rekenen op een hard werkende VREG.

Een VREG die zich met beperkte middelen dubbel plooit om het explosief gebeuren rond zonnepanelen in het bijzonder en milieuvriendelijke energie in het algemeen, rimpelloos naar de buitenwereld op te vangen.

De VREG dreigde omwille van de toevloed aan dossiers in een spiraal terecht te komen van langer wordende doorlooptijden bij de behandeling ervan, waardoor er meer vragen binnenliepen naar het waarom van de achterstand, met als gevolg dat in onze ijver om alle klanten snel te bedienen er nog meer achterstand opgebouwd werd, waardoor de achterstand nog groeide,... We hebben echter, met de steun van Vlaams minister Hilde Crevits, kunnen voorkomen dat we onderuit gingen. De VREG investeerde in communicatie naar de klanten, in automatisering en verbetering van de IT-systemen en kreeg een perspectief op bijkomende middelen voor de toekomst. Hiermee zal de VREG deze taken verder kwalitatief kunnen uitbouwen.

De energiesector en ook de andere stakeholders konden rekenen op een proactieve VREG.

Met haar aanpak om de marktactoren (in de eerste plaats de netbeheerders en de energieleveranciers) rond de tafel te krijgen om knelpunten in de huidige marktwerking te detecteren, oplossingen te bieden voor dagelijkse problemen, maar vooral om mee te denken over een toekomstige Vlaamse energiemarkt met duidelijke rollen en eenvoudige processen, werd een visie gecreëerd op de markt in de volgende decennia.

Doordat ze gedragen wordt door alle actoren, vormt deze visie een solide basis voor een energiemarkt waarin de consumenten kunnen vertrouwen, waarop de actoren hun activiteiten rendabel kunnen ontplooiën in een sfeer van wederzijds begrip en waarbij keuzes bepaald worden door het streven naar een macro-economisch optimum.

Drie jaar geleden detecteerde de VREG in haar studie Marktmodel de nood aan onderzoek rond de invoering en toepassing van slimme meters. Ondertussen werd samen met de sector een traject uitgezet dat Vlaanderen moet voorbereiden op slimme meters en dat naadloos aansluit op de doelstelling van "Vlaanderen in Actie" voor invoering van slimme netten en slimme meters tegen 2020.

Het beleid en de burger konden rekenen op een vinger-aan-de-pols VREG.

De VREG heeft voortdurend oog voor signalen uit de markt en begreep dat er nood was aan meer overleg en informatie. Zij speelde daar op in door overleg in te bouwen als een vast aandachtspunt bij het opstellen van het ondernemingsplan en dit plan ook te publiceren en publiek toe te lichten.

Door zich open te stellen voor input via publieke consultaties en door net dat ietsje meer te doen dan wat eigenlijk strikt vereist wordt met het opvangen van klachten en vragen naar informatie in afwachting van de invulling van een energieombudsfunctie, wil de VREG haar klantgerichtheid verder blijven onderstrepen.

De Vlaamse energiemarkt staat aan de vooravond van grote veranderingen waarin de VREG een prominente rol wil spelen.

In de volgende jaren zullen belangrijke investeringen in de netten onvermijdelijk zijn om deze aan te passen aan het groeiende aandeel van decentrale productie van elektriciteit en de daarmee gekoppelde informatiebehoeften over de energiestromen in deze netten.

De zorg om deze evolutie draaglijk te houden voor de consument inspireert de VREG om in overleg met de marktactoren, stapsgewijze en goed doordacht deze toekomst mee uit te tekenen. Met deze kennis kan zij kwalitatief sterk onderbouwd advies verlenen aan de Vlaamse regering met als randvoorwaarde dat er een oplossing gezocht moet worden voor het ontbreken van voldoende bevoegdheid voor Vlaanderen om de gevolgen van de te nemen beleidsbeslissingen economisch volledig in kaart te kunnen brengen.

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 gebruiker - 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 gebruikers, 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 minister*, 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 Bevoegdheden

De bevoegdheden van de VREG staan uitvoering beschreven in haar Oprichtingsdecreet*.

Het betreft 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.

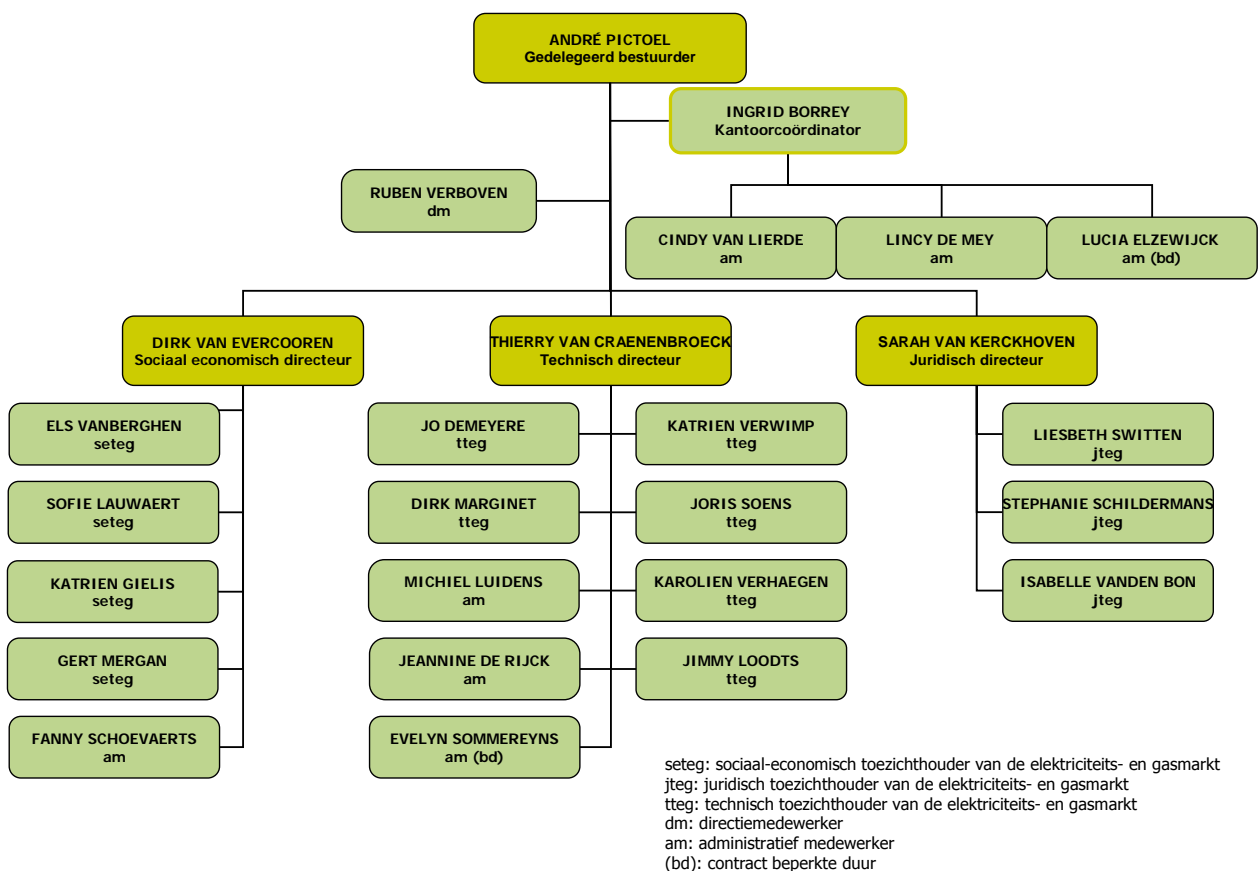
1.2 Personeel

1.2.1 Aantal personeelsleden en evolutie

Op 31 december 2008 werkten er 26 personeelsleden bij de VREG, 10 mannen en 16 vrouwen.

Om het nog altijd groeiend aantal aanvraagdossiers voor groenestroomcertificaten* voor zonnepanelen met een vermogen van $\leq 10\text{kW}$ te kunnen verwerken, heeft de VREG in de loop van 2008 beroep gedaan op vier bijkomende tijdelijke krachten. Allemaal samen hebben zij om en bij de 19 maanden gepresteerd. De bevallingsrust van 2 personeelsleden binnen de administratieve cel is opgevangen door de aanwerving van een vijfde tijdelijk personeelslid.

1.2.2 Organogram



1.2.3 Correct en aantrekkelijk werkgeverschap en diversiteitsbeleid

In haar ondernemingsplan 2008 is de VREG engagementen aangegaan op gebied van vorming, het kunnen deelnemen aan een personeelstevredenheidsenquête en diversiteitsbeleid.

Voor 2008 werd er voor vorming een budget voorzien van € 18.000. Dit betekent een vormingsbudget van € 765 per persoon. In de praktijk hebben 17 van de 24 vaste personeelsleden een opleiding gevolgd, samen voor € 15.000.

In oktober 2008 is er een personeelstevredenheidsenquête uitgevoerd. Alle 24 vaste personeelsleden van de VREG werden uitgenodigd om eraan deel te nemen met een responsgraad van 100% als gevolg.

Bij alle uitgeschreven vacatures in 2008 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 drie mannen en één vrouw, waardoor 25% van de directie van de VREG door een vrouw wordt waargenomen.

De VREG stelde in 2008 één persoon met een arbeidshandicap tewerk (of 3,7% van haar personeelsbestand op 31 december 2008).

Door haar inspanningen heeft de VREG één jobstudente van allochtone afkomst tewerkgesteld in juli 2008.

1.3 Benchmark leveringsvergunningen

De Vlaamse overheid vergelijkt haar vergunningen en de bijhorende procedures met de beste voorbeelden in Europa om daaruit lessen te trekken over hoe het eventueel beter, sneller of eenvoudiger kan. Het project moet de economische concurrentiepositie van Vlaanderen verbeteren. Heel wat Vlaamse vergunningen en erkenningen zijn immers verantwoordelijk voor administratieve lasten. De minister* gaf de VREG in deze context de opdracht een benchmark uit te voeren met betrekking tot de leveringsvergunningen voor elektriciteits- en aardgasleveranciers. Omdat het essentieel is dat de Vlaamse ondernemingen zo weinig mogelijk tijd en geld verliezen aan vergunningenprocedures, wilde Vlaanderen met een internationale benchmark leren hoe de VREG op dit vlak presteert ten opzichte van vergelijkbare Europese lidstaten en waar het beter kan.

Deze benchmarkanalyse werd uitgevoerd via het systeem van wissel-leren: medewerkers van de VREG gingen op studiebezoek bij andere administraties in binnen- en buitenland om van dichtbij te leren over het vergunningensysteem daar. De VREG bezocht achtereenvolgens Nederland (de Energiekamer, vroegere DTe*), Groot-Brittannië (OFGEM*), Litouwen (NCCPE*) en Ierland (CER*). Deze landen werden geselecteerd na literatuurstudie.

In het eindrapport doet de projectgroep een aantal concrete aanbevelingen die op korte termijn (één à twee jaar) kunnen gerealiseerd worden. Anderzijds zijn er strategische discussies waar een richting aangegeven wordt, maar die nog grondiger binnen de VREG moeten bediscussieerd worden. Het betreft projecten waarvoor meestal (gewijzigde) wetgeving nodig is. Een aantal zaken wil de VREG eerst aftoetsen met de sector alvorens ze in te voeren.

Op het vlak van administratieve vereenvoudiging scoort de VREG niet slecht in vergelijking met de benchmarkpartners. Enkel OFGEM* doet beter door quasi geen gegevens op te vragen bij de aanvraag en opvolging. Dit is het gevolg van het feit dat de energiemarkt in het VK rijper is dan in Vlaanderen. Volgens de VREG is het in Vlaanderen nog te vroeg om de beoordeling van nieuwe toetreders over te laten aan de markt. De VREG heeft in het verleden trouwens al een aantal inspanningen gedaan met het oog op administratieve vereenvoudiging en facilitatie van de procedures zoals een duidelijk modelformulier voor de aanvraag van een vergunning. Toch zijn er nog een aantal mogelijkheden die nog verder moeten besproken worden: uitbouwen van het extranet, zelf meer documenten rechtstreeks opragen bij de bron, financieel onderzoek overlaten aan netbeheerders, afstemmen met de andere regulatoren in België.

Andere aanbevelingen hebben tot doel de marktwerking te verbeteren of de consument te beschermen. Nog andere acties moeten de interne procedures van de VREG met betrekking tot de behandeling van

leveringsvergunningen op punt stellen of de dienstverlening van de VREG aan de leveranciers verbeteren.

Begin 2009 startte de VREG met de invoering van de aanbevelingen.

Het syntheseverslag werd ook vertaald naar het Engels en bezorgd aan de regulatoren die mee werkten. Zowel de Nederlandse als de Engelse versie werden op www.vreg.be gepubliceerd.

1.4 Stakeholdersenquête

De VREG liet in de 2^e helft van 2007 een enquête uitvoeren bij haar stakeholders (netbeheerders, leveranciers, producenten, belangenorganisaties,...). Dit onderzoek had tot doel na te gaan hoe de VREG gepercipieerd wordt door de mensen, organisaties en bedrijven die op regelmatige basis met haar in contact komen. De resultaten van dit onderzoek stellen de VREG in staat om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en de tevredenheid van de klanten te verhogen. Het ging niet over de werking van of de evoluties op de vrijgemaakte energiemarkt, maar wel over de werking van de VREG als agentschap. Het rapport (RAPP-2008-2) werd op www.vreg.be gepubliceerd.

Op basis van de resultaten van de stakeholdersenquête inventariseerde de VREG intern de belangrijkste aandachts- en verbeterpunten. Aan elk punt – voor zover relevant - werd een voorstel tot verbetertraject gekoppeld. Zo moeten websiteconsultaties een antwoord bieden op de vraag naar meer overleg bij het opstellen van technische regels. Verdere automatisering en de aanwerving van extra personeel moeten de doorlooptijd van bepaalde procedures verkorten. De vraag naar budget voor extra personeel is gesteld en uitgebreid gemotiveerd.

De VREG kreeg het verwijt dat ze zich voornamelijk focust op huishoudelijke energiegebruikers. In 2008 nam de VREG deel aan de door het Vlaams Energieagentschap georganiseerde stuurgroepen met de energieconsulenten die door verschillende organisaties aangeworven werden. De VREG probeert op deze manier in te gaan op energievragen die leven bij KMO's, middenveldorganisaties,... Ook in 2009 neemt de VREG hieraan deel.

In 2008 bouwde de VREG ook de nieuwsbrief voor de doelgroep professionelen verder uit en werd de lancering van de leveranciersvergelijking voor kleine professionele afnemers voorbereid (zie 2.2.4.6).

Naar aanleiding van de oproep om meer en transparanter te communiceren over haar manier van werken en haar strategie, werd in 2008 beslist om begin 2009 het ondernemingsplan 2009 van de VREG voor te stellen aan geïnteresseerde stakeholders.

Deze en vele andere verbetertrajecten worden ook in 2009 actief opgevolgd zodat ze geen dode letter blijven.

1.5 Interne controle

De VREG moet tegen eind 2010 beschikken over een uitgeschreven en gedocumenteerd systeem van interne controle (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 haar organisatiebeheersing tot het gewenste maturiteitsniveau te komen.

1.6 Financieel verslag

1.6.1 Balans

BALANS

VOL.1.

| <i>ACTIVA</i> | codes | 2008 | 2007 |
|--|-------------|-----------|-----------|
| VASTE ACTIVA | | 155.728 | 153.215 |
| <i>Immateriële vaste activa (+)</i> | 21 | 2.165 | 5.252 |
| <i>Materiële vaste activa</i> | 22/27 | 153.414 | 147.814 |
| Meubilair en materieel (+) | 24 | 142.460 | 142.548 |
| Andere materiële vaste activa (+) | 26 | 10.954 | 5.266 |
| <i>Financiële vaste activa</i> | 28 | 149 | 149 |
| Andere financiële vaste activa | 284/288 | 149 | 149 |
| VLOTTENDE ACTIVA | | 1.298.650 | 1.478.154 |
| <i>Vorderingen op ten hoogste één jaar</i> | 40/41 | 1.276.185 | 845.438 |
| Handelsvorderingen op ten hoogste een jaar (+) | 40 | | 162.054 |
| Overige vorderingen (+) | 41 | 1.276.185 | 683.384 |
| <i>Liquide middelen (+)</i> | 55/59 | 128 | 622.921 |
| <i>Overlopende rekeningen (+)</i> | 490-491-495 | 22.337 | 9.795 |
| TOTAAL | | 1.454.378 | 1.631.369 |

VOL.2.

| <i>PASSIVA</i> | codes | 2008 | 2007 |
|--|---------|-----------|-----------|
| EIGEN VERMOGEN | | 665.349 | 677.435 |
| <i>Overgedragen netto resultaat (of verlies) (+/-)</i> | 14 | 665.346 | 677.435 |
| VREEMD VERMOGEN | | 798.032 | 953.934 |
| <i>Voorzieningen en Uitgestelde belastingen</i> | 16 | 0 | 83.322 |
| Voorzieningen voor pensioenen en soortgelijke verplichtingen (+) | 160 | 0 | 83.322 |
| <i>Schulden op ten hoogste één jaar</i> | 42/48 | 798.032 | 870.612 |
| Financiële schulden ten opzichte van derden op ten hoogste een jaar (+) | 430/439 | 324.716 | |
| Handelsschulden op ten hoogste een jaar (+) | 44 | 333.131 | 747.856 |
| Schulden met betrekking tot belastingen, bezoldigingen en sociale lasten (+) | 45 | 131.185 | 122.756 |
| TOTAAL | | 1.454.378 | 1.631.369 |

1.6.2 Resultatenrekening

RESULTATENREKENING

VOL.3.

| | codes | 2008 | 2007 |
|---|---------|------------|------------|
| OPERATIONEEL RESULTAAT | | -12.069 | 141.910 |
| <i>Operationele opbrengsten</i> | 70/74 | 3.268.950 | 3.203.179 |
| Inkomens- en kapitaaloverdrachten (+) | 73 | 3.268.950 | 3.201.900 |
| Andere operationele opbrengsten (+) | 74 | 0 | 1.279 |
| <i>Operationele kosten (-)</i> | 60/64 | -3.281.019 | -3.061.269 |
| Diensten en diverse goederen (+) | 61 | 1.239.784 | 1.358.940 |
| Personeelskosten (+) | 62 | 2.080.587 | 1.650.140 |
| Afschrijvingen en waarderverminderingen op oprichtingskosten, immateriële en materiële vaste activa (+) | 630 | 43.970 | 49.701 |
| Voorzieningen (toevoegingen, bestedingen en terugnemingen) (+/-) | 633/637 | -83.322 | 2.488 |
| FINANCIEEL RESULTAAT | | -20 | -436 |
| <i>Financiële opbrengsten</i> | 75 | 0 | 0 |
| <i>Financiële kosten (-)</i> | 65 | -20 | -436 |
| UITZONDERLIJK RESULTAAT | | 0 | 0 |
| <i>Uitzonderlijke opbrengsten</i> | 76 | 0 | 0 |
| <i>Uitzonderlijke kosten (-)</i> | 66 | 0 | 0 |
| NETTO RESULTAAT VAN HET JAAR (voor belastingen) | | -12.089 | 141.474 |
| Belastingen | 67/77 | 0 | 0 |
| NETTO RESULTAAT VAN HET JAAR (na belastingen) (verlies (-)) | | -12.089 | 141.474 |
| TE BESTEMMEN NETTO RESULTAAT VAN HET BOEKJAAR (verlies (-)) | | -12.089 | 141.474 |

1.6.3 Resultaatverwerking

RESULTAATVERWERKING

VOL.4.

| | codes | 2008 | 2007 |
|---|-------|----------|----------|
| TE BESTEMMEN WINSTSALDO | | 665.346 | 677.435 |
| TE VERWERKEN VERLIESSALDO (-) | | 0 | 0 |
| <i>Te bestemmen netto resultaat van het jaar (+)</i> | | 0 | 141.474 |
| <i>Te verwerken verlies van het jaar (-)</i> | | -12.089 | 0 |
| <i>Overgedragen netto resultaat van het vorige boekjaar (+)</i> | 790 | 677.435 | 535.961 |
| <i>Overgedragen verlies van het vorige boekjaar (-)</i> | 690 | 0 | 0 |
| OVER TE DRAGEN RESULTAAT | | | |
| <i>Over te dragen netto resultaat (-)</i> | 693 | -665.346 | -677.435 |
| <i>Over te dragen verlies (+)</i> | 793 | 0 | 0 |

1.6.4 Toelichting

De balans en resultatenrekening per 31 december 2008 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 46.482 euro voor computeruitrusting, kantoormeubilair en inrichting van de gehuurde gebouwen.

De overige vorderingen bedragen 1.276.186 euro. Per 31 december 2008 werd 1.273.750 euro de werkingsdotatie nog niet ontvangen. Het verschil van 2.436 euro heeft betrekking op terug te vorderen werknemersbijdragen.

De voorziening voor pensioenen en soortgelijke verplichtingen per 31 december 2007 van 83.322,21 euro werd volledig aangewend in het boekjaar 2008.

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

De kosten stijgen van 3.061.269 euro naar 3.281.019 euro waarvan diensten en diverse goederen 1.239.784 euro, personeelskosten 2.080.587 euro, afschrijvingen 43.971 euro en voorzieningen – 83.322 euro.

2 Werking van de VREG in 2008

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

Er is een leveringsvergunning van de VREG vereist voordat een leverancier elektriciteit en/of aardgas mag leveren aan eindafnemers aangesloten op distributienetten in het Vlaams Gewest. Die leveringsvergunning wordt pas toegekend nadat de financiële en technische capaciteit, de beheersmatige en juridische onafhankelijkheid, en de professionele betrouwbaarheid van de kandidaat-leverancier werden onderzocht.

In 2008 werden nieuwe vergunningen voor elektriciteit toegekend aan:

- E.On Energy Sales (Duitsland)
- Deutsche Bahn Energie (Duitsland)

Voor aardgas werden geen nieuwe vergunningen toegekend.

Opheffing, hernieuwing en behoud van leveringsvergunningen

In 2008 werd verder de vergunning voor elektriciteit van Echte Energie België opgeheven op vraag van de vennootschap.

De vergunningen voor elektriciteit en aardgas van Thenergo NV werden in mei 2008 hernieuwd als gevolg van de controlewijziging waarbij de firma betrokken was. In september 2008 werd de vergunning voor aardgas van Thenergo op vraag van de vennootschap zelf opgeheven.

Naar aanleiding van de fusie Gaz de France-Suez werd een aanvraag tot behoud van de vergunning ingediend door Electrabel en Electrabel Customer Solutions. Deze aanvraag werd goedgekeurd. Ook Distrigas diende een aanvraag tot behoud van de vergunning in na de controlewijziging als gevolg van de aandelenoverdracht van Suez-Tractebel aan Eni Gas & Power Belgium NV. Deze aanvraag werd goedgekeurd.

De naam van Eneco Energie International BV veranderde in de loop van 2008 naar Eneco International BV.

De rechtsvorm van Wingas GmbH wijzigde naar Wingas GmbH & Co KG.

De maatschappelijke zetel van Lampiris is gewijzigd.

De vergunning van E.ON Sales & Trading GmbH werd aangepast naar aanleiding van zowel de statutaire naamswijziging en wijziging van de rechtsvorm naar E.ON Energy Trading NV als de verplaatsing van de statutaire zetel.

Jaarlijkse opvolging van de energieleveranciers

Jaarlijks moeten de energieleveranciers ook een opvolgingsdossier indienen. Op die manier gaat de VREG na of de leverancier nog altijd aan de voorwaarden van de Vlaamse energiewetgeving voldoet. In 2008 werden bijna alle opvolgingsdossiers op tijd en positief afgerond. Behalve voor twee leveranciers werd per leverancier een opvolgingsrapport opgemaakt voor 1 oktober 2008. De leveringsvergunning van één leverancier werd opgeheven in de loop van oktober 2008 en het opvolgingsdossier van de andere leverancier werd afgerond in december 2008.

Controle verplichte vermeldingen op de factuur

Het REG-besluit* houdt een informatieplicht voor de elektriciteits- en aardgasleveranciers in met betrekking tot een aantal vermeldingen op hun eindafrekeningen, voorschotfacturen en promotiemateriaal.

De VREG controleerde ook in 2008 of deze verplichtingen werden nageleefd. Vastgesteld werd dat de vermelding van de brandstofmix op de eindafrekeningen voor alle elektriciteitsleveranciers conform de regelgeving gebeurde. Eén leverancier vermeldt geen brandstofmix op de voorschotfacturen.

De vermelding van historische verbruiksgegevens blijkt problematischer: bij twee leveranciers ontbreekt de vermelding, bij drie leveranciers was de weergave niet correct. Deze leveranciers werden aangemaand om deze vermeldingen in orde te brengen tegen de controleronde 2009.

2.1.1.2 Controle van de netbeheerders

Jaarlijkse controle van de netbeheerders

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

Vastgesteld werd dat de gemengde netbeheerders* nog altijd niet voldoen aan alle vereisten op het gebied van onafhankelijkheid. Er werd vastgesteld, net zoals in het kader van de opvolging 2006, dat zij niet voldoen aan de vereisten van artikel 12 en 20 van het Besluit Netbeheerders* en het Besluit Organisatie Gasmarkt*. Zij doen nog altijd een beroep op N-Allo, een met Electrabel NV verbonden onderneming. 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 deze overtreding van artikel 12 op voorwaarde dat deze overflow zich enkel voordoet in situaties die te maken hebben met onverwachte gebeurtenissen op het net. Hetzelfde geldt voor de overtreding van artikel 20. Ook hier zal de VREG deze situatie gedogen zolang de betrokken personeelsleden van N-Allo deze gegevens louter gebruiken in het kader van de behandeling van deze overflow. Maar als de VREG indicaties ontvangt dat de onafhankelijkheid van de netbeheerder door deze situatie in het gedrang komt, behoudt zij zich het recht voor om alsnog op te treden tegen deze inbreuken.

De VREG stelde ook in 2008 een rapport op per netbeheerder waarin omschreven staat of en hoe de netbeheerder voldoet aan de vereisten opgenomen in het Besluit Netbeheerders* en het Besluit Organisatie Gasmarkt*.

Behandeling van vragen tot wijziging van de aanwijzing van netbeheerders

De aardgasnetbeheerder IGAO hield ten gevolge van een splitsing door overname op 31 december 2008 op te bestaan. De beslissing van de VREG tot aanwijzing van IGAO als aardgasnetbeheerder nam hierdoor van rechtswege een einde vanaf 1 januari 2009.

De aardgasactiviteiten van IGAO werden overgedragen aan drie andere netbeheerders, nl. IMEA, Intergem en Iveka. Zij werden op 17 december 2008 na onderzoek van hun aanvraag aangewezen door de VREG als aardgasnetbeheerder voor de volgende gemeenten:

- Imea: Brasschaat, Duffel, Kapellen, Morstel, Zwijndrecht en de districten Antwerpen, Berchem, Berendrecht-Zandvliet-Lillo-Antwerpen, Borgerhout, Deurne Ekeren, Merksem, Wilrijk en het volledige havengebied van de stad Antwerpen;
- Iveka: Borsbeek, Brecht, Edgem, Essen, Hove, Kalmthout, Kontich, Lint, Malle, Merskplas, Ranst, Rijkevorsel, Schelle, Schilde, Schoten, Vorselaar, Wijnegem, Wommelgem, Wuustwezel, Zandhoven en Zoersel;
- Intergem: Beveren en Kruikeke.

De VREG herriep op dezelfde datum haar beslissing tot aanwijzing van Intergas Energie B.V. als aardgasnetbeheerder van 26 februari 2008 en ging opnieuw over tot de voorwaardelijke aanwijzing van Intergas Energie B.V. als aardgasnetbeheerder voor een periode van één jaar.

De VREG ging ook over tot de definitieve aanwijzing van de zuivere netbeheerder* Inter-energa als distributienetbeheerder en aardgasnetbeheerder. Deze aanwijzing kon tot op heden niet definitief worden, aangezien Inter-energa nog niet voldeed aan alle wettelijke vereisten. Zo diende Inter-energa haar statuten aan te passen. Na de vervulling van deze voorwaarden en de notificatie hiervan aan de VREG kon de VREG op 17 december 2008 overgaan tot de definitieve aanwijzing.

2.1.1.3 Controle van de werkmaatschappijen in het Vlaams Gewest

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 betreffen netbeheerders die al voor 1 juli 2007 een beroep doen op een werkmaatschappij.

De VREG ging in 2008 na of deze werkmaatschappijen, met name Eandis* (voor de gemengde netbeheerders*), InfraX* (voor de netbeheerders WVEM, IVEG en Inter-energa), Interelectra (voor de netbeheerder Inter-energa) voldoen aan de wettelijke voorwaarden, opgenomen in het Elektriciteits*- en Aardgasdecreet*, het Besluit Netbeheerders* en het Besluit Organisatie Gasmarkt*.

Na onderzoek werd vastgesteld dat de VREG voorlopig enkel de netbeheerders WVEM, IVEG en Inter-energa toestemming kon geven om een beroep te doen op de werkmaatschappij Infrac.

De werkmaatschappij Eandis* voldoet nog niet aan de artikelen 14, 16, §3 en 19, §2 van het Besluit Netbeheerders* en het Besluit Organisatie Gasmarkt*. Ook Interelectra voldoet nog niet aan de artikelen 14 en 19, §2 van deze besluiten.

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*.

2.1.1.4 Controle groenestroomcertificatenverplichting

Het groenestroomquotum voor inleveringronde 2008 werd op 20 februari 2008 door de VREG vastgelegd op 4,90%, in plaats van het voorziene quotum van 3,75% en dit als gevolg van de toepassing van de wettelijk voorziene automatische quotumverhoging. Dit betekent dat een totaal aantal van 2.084.243 groenestroomcertificaten* moeten worden ingediend, exact het aantal uitgereikte groenestroomcertificaten in 2007. De totale hoeveelheid elektriciteit die in 2007 via het distributie- en transmissienet werd geleverd, bedroeg na correcties 48.373.250 MWh.

Zes van de achttien leveranciers (en certificaatplichtige toegangshouders) leverden onvoldoende certificaten in voor 31 maart 2008 om aan hun quotum te voldoen.

De automatische quotumverhoging volgens het Electriciteitsdecreet* werd echter door vele marktpartijen en stakeholders als problematisch beschouwd. Door het feit dat pas begin 2008 kon worden berekend hoeveel het quotum voor 31 maart 2008 precies zou bedragen, hadden marktpartijen te weinig tijd om de nodige certificaten te verkrijgen en de daarmee gepaard gaande kost te verwerken.

Op 12 december 2008 keurde het Vlaams parlement een wijziging aan het decreet goed (Verzameldecreet 2008*) met betrekking tot de precieze modaliteiten voor een automatische quotumverhoging.

Volgens deze nieuwe regeling wordt het quotum voor 31 maart 2008 met terugwerkende kracht opnieuw gelijk aan de oorspronkelijk voorziene waarde van 3,75%. De VREG zal het aantal teveel ingeleverde certificaten opnieuw ter beschikking moeten stellen van de leveranciers die ze inleverden.

In dat geval zal maar één leverancier niet volledig voldaan hebben aan de inleverplicht van groenestroomcertificaten op 31 maart 2008. Deze leverancier zal worden uitgenodigd voor een hoorzitting.

Over de controle op de naleving door de certificaatplichtigen van de wettelijke quotumverplichtingen werd gerapporteerd in het Marktrapport (RAPP-2008-3).

2.1.1.5 Controle warmtekrachtcertificatenverplichting

Het aantal in te leveren warmtekrachtcertificaten* vóór 31 maart 2008 bedroeg in totaal 1.393.948. In totaal leverden alle certificaatplichtige leveranciers samen 1.040.753 warmtekrachtcertificaten in.

Twee leveranciers voldeden niet aan hun volledige quotumplicht, en leverden in totaal 353.195 warmtekrachtcertificaten te weinig in, wat overeenkomt met een boetebedrag van 15.893.775 euro.

De VREG legde de betrokken leveranciers een boete op en deze boete werd ondertussen betaald.

Over de controle op de naleving door de certificaatplichtigen van de wettelijke quotumverplichtingen werd gerapporteerd in het Marktrapport (RAPP-2008-3).

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 2008 was geen actualisatie van de Technische Reglementen Distributie* gepland. Wel werd een start gemaakt met de voorbereidingen van de actualisatie voorzien voor 2009. Daartoe werd een eerste vergadering belegd met UMIX*. Deze vergadering had vooral tot doel om de consistentie tussen de Technische Reglementen Distributie* en de UMIG*-handleiding (syntax van elektronisch berichtenverkeer tussen marktpartijen) te bewaken. Een lijst werd opgesteld met processen en timings die verder moeten worden geanalyseerd ter gelegenheid van de herziening van de Technische Reglementen Distributie*.

Invoering UMIG versie 4.02

De invoering van de nieuwe UMIG* 4.02 werd na overleg met de verschillende marktpartijen en de andere gewestelijke regulatoren uitgesteld tot mei 2009. Dit biedt het voordeel dat een synchrone overgang van de huidige versie (3.53) naar de nieuwe (4.02) in Vlaanderen en Wallonië kan worden gerealiseerd zodat geen aparte systemen moeten worden onderhouden. Dit beperkt de kosten voor de invoering bij de netbeheerders en energieleveranciers.

Gratis elektriciteit

De VREG nam een initiatief om de procedures rond de toekenning van gratis elektriciteit te vereenvoudigen. De bedoeling was om de verrekening tussen netbeheerders en leveranciers op een forfaitaire basis te laten plaatsvinden. Er kon echter geen akkoord bereikt worden over de concrete uitvoeringsmodaliteiten, zodat de bestaande procedure met rapportering en controle per toegangspunt behouden blijft.

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 2005, aangeduid als PARO 2005, werd afgerond in de loop van 2008. De op een hoorzitting geuite bezwaren en bedenkingen (waaronder de consistentie tussen de gewesten en de problematiek van de laattijdige meterstanden) trokken naar het oordeel van de VREG de volumeresultaten die door PARO werden opgeleverd, niet in twijfel. Wel vond de VREG het aangeraden om een evaluatievergadering te houden waarop deze elementen werden besproken.

De PARO-berekening voor 2006 wordt ook door de VREG opgevolgd, evenals het project dat moet leiden tot het operationaliseren van het reconciliatie*proces, waarvan de principes staan beschreven in de Technische Reglementen Distributie*.

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.

Begin 2008 werd de analyse van de investeringsplannen die ingediend werden in 2007 afgerond. De VREG stelde vast dat de netbeheerders voldeden aan hun decretale verplichting om voldoende capaciteit aan te houden, en dit zowel voor elektriciteit als voor aardgas. Een aantal specifieke opmerkingen werd besproken met individuele netbeheerders.

De analyse van de in 2008 ingediende plannen werd sneller aangepakt. De netbeheerders werden uitgenodigd voor een concrete toelichting over de ingediende plannen en bijkomende vragen werden gesteld. De VREG heeft extra aandacht besteed aan de geplande investeringen om de aansluitbaarheid van decentrale productie* te verbeteren. In november 2008 kon de analyse, met een beoordeling per netbeheerder, worden afgerond.

Wat betreft de manier van rapporteren van ruggengraatinvesteringen overlegt de VREG met de netbeheerders. Het doel is een verdere verfijning van het rapporteringsmodel om efficiënter de rapportering en de opvolging te kunnen doen van investeringen die lopen over meerdere jaren en/of meerdere investeringsplannen.

Voor elektriciteit heeft de VREG aangedrongen op een betere rapportering van de aansluiting van decentrale productie, zodat kan worden geoordeeld of de netbeheerders voldoende capaciteit aanhouden voor de distributie in twee richtingen.

Voor aardgas moet de rapportering van de aansluitbaarheidsgraad verfijnd worden volgens de bestemming van de gebieden (woongebied of niet). Verder maakt de aansluitingsgraad nog geen deel uit van het rapporteringsmodel, maar gezien de opvolging die bepaald wordt in het Aardgasdecreet* zal dit in de toekomst wel moeten opgenomen worden.

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 0,556 keer ongepland onderbroken tijdens 2007. Het herstellen van een onderbreking duurde gemiddeld 42 minuten en 40 seconden. Een distributienetgebruiker op het Vlaamse distributienet had daardoor in 2007 gemiddeld 22 minuten en 19 seconden geen elektriciteit als gevolg van incidenten op het net. Dit is 6 minuten en 3 seconden minder dan in het jaar 2006 of een daling met 21%.

De onbeschikbaarheid wordt voornamelijk veroorzaakt door defecten op middenspannings- en hoogspanningskabels. Het betreft dan zowel defecten op kabels die niet veroorzaakt zijn door een derde (categorie 1) als kabelbreuken die wel door derden worden veroorzaakt (categorie 2). De netbeheerders kunnen via hun investeringspolitiek voornamelijk invloed uitoefenen op categorie 1. De waarden voor deze categorie bleven vrij stabiel gedurende de voorbije jaren. Voor categorie 2 is er wel een beperkte stijging waar te nemen. Om kabelbreuken door derden in de toekomst zoveel mogelijk te vermijden hebben de netbeheerders de ligginggegevens van hun kabels recent samengebracht in het Kabel en Leiding Informatie Portaal (KLIP). Via dit kanaal wordt graafschade aan kabels voorkomen, wat een positief effect zou moeten hebben op de onbeschikbaarheid van het net ten gevolge van onderbrekingen van categorie 2.

De spanningskwaliteit in de Vlaamse aardgasdistributienetten wordt opgevolgd op basis van tellingen van klachten die daarover door de netbeheerders ontvangen en behandeld worden. Dit geeft enkel een subjectief beeld – als gevolg van de mate van gekendheid en het belang dat hieraan gehecht wordt bij zowel netbeheerders als -gebruikers – van de spanningskwaliteit.

Op 3.095.065 afnemers op het Vlaamse distributienet werden 3.350 meldingen van storingsverschijnselen in de spanning ontvangen en behandeld door de netbeheerders, dit is één klacht per 924 netgebruikers. Het grootste aandeel van de klachten had betrekking op een niet correct spanningsniveau, maar 94,7% van deze meldingen bleken na meting onterecht te zijn. Ook de klachten over de dienstverlening (inzake bepalingen uit het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit*) werden door de distributienetbeheerders geregistreerd. In 2007 werd ongeveer één klacht per 3.000 netgebruikers behandeld.

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 6 minuten per jaar.

De kwaliteit van de druk in de Vlaamse distributienetten wordt opgevolgd op basis van klachten die daarover door de distributienetbeheerders ontvangen en behandeld worden. Dit geeft enkel een subjectief beeld van de kwaliteit. Op 1.725.599 afnemers op het Vlaamse distributienet werden 1.198 terechte meldingen van drukproblemen ontvangen en behandeld door de distributienetbeheerders. Dit zit in dezelfde grootteorde als vorig jaar. Over de kwaliteit van het aardgas werden maar 33 klachten ontvangen. 299 klachten handelden over de naleving van termijnen uit het Technisch Reglement Distributie Aardgas*.

Beide rapporten werden gepubliceerd op www.vreg.be (RAPP-2008-6 en RAPP-2008-11).

2.1.2.4 Evaluatie aansprakelijkheidsregeling netbeheerders

Sinds 1 januari 2007 geldt een nieuwe aansprakelijkheidsregeling voor de netbeheerders. In uitvoering van de beleidsbrief 2007-2008 van de minister* heeft de VREG eind 2008 werk gemaakt van een eerste evaluatie van de nieuwe aansprakelijkheidsregeling netbeheerders. Het was de bedoeling te onderzoeken hoeveel schadeaanvragen tegen de netbeheerder uiteindelijk afgewezen werden of aanleiding gaven tot de betaling van een schadeloosstelling. De netbeheerders bleken niet in staat te zijn de gevraagde cijfers op te leveren of maar gedeeltelijk (steekproefsgewijs). De gegevens waren te beperkt voor een volwaardige evaluatie. Duidelijk was wel dat de uitbreiding van de aansprakelijkheid van de netbeheerder vanaf 2007 weinig of geen impact heeft 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 2008 in totaal 729 klachten van eindafnemers tegen energieleveranciers en netbeheerders. In 2007 waren dat er 572.

Verdeling klachten over netbeheerders en leveranciers

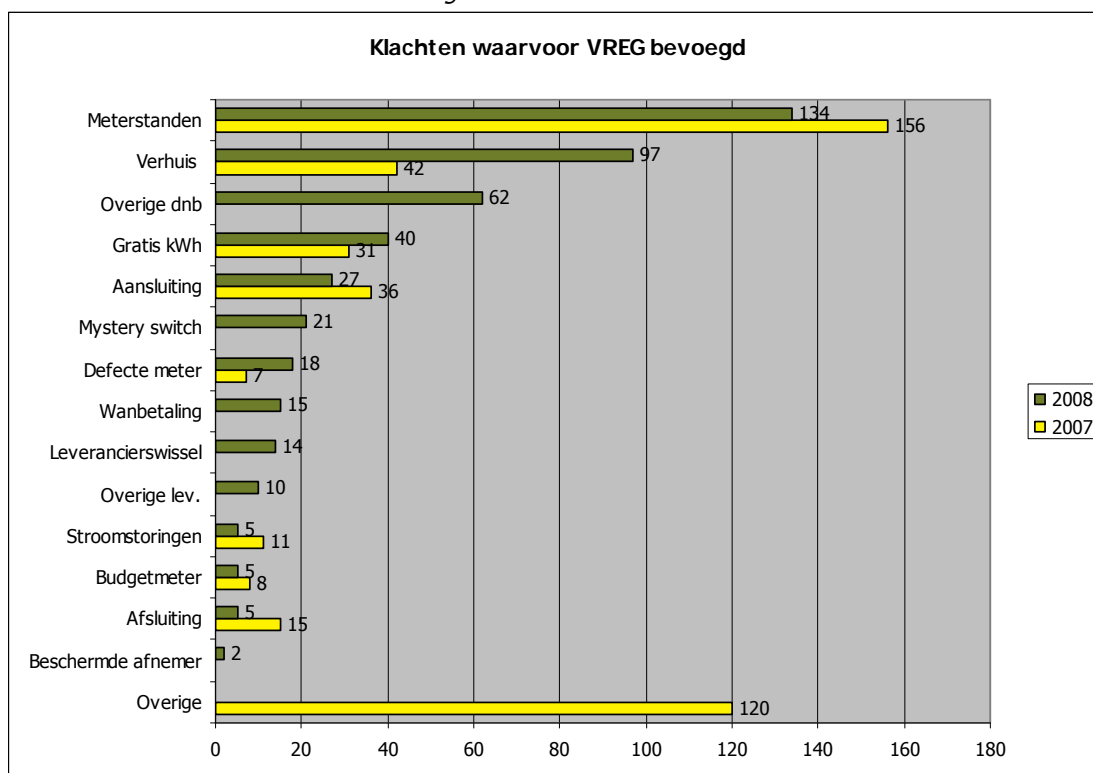
Van deze klachten waren er 161 (22%) gericht tegen netbeheerders en 571 (78%) tegen leveranciers. In een aantal gevallen was het niet duidelijk tegen wie de klacht gericht was en/of ging het om een klacht tegen een beleidsmaatregel of de markt in haar geheel. Andere klachten waren soms gericht tegen twee leveranciers of zowel tegen een leverancier als tegen een netbeheerder.

Opsplitsing ontvangen klachten op basis van onderwerp van de klacht

In de twee onderstaande grafieken 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).

Grafiek 1 bevat de ontvangen klachten waarvoor de VREG bevoegd is. 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:

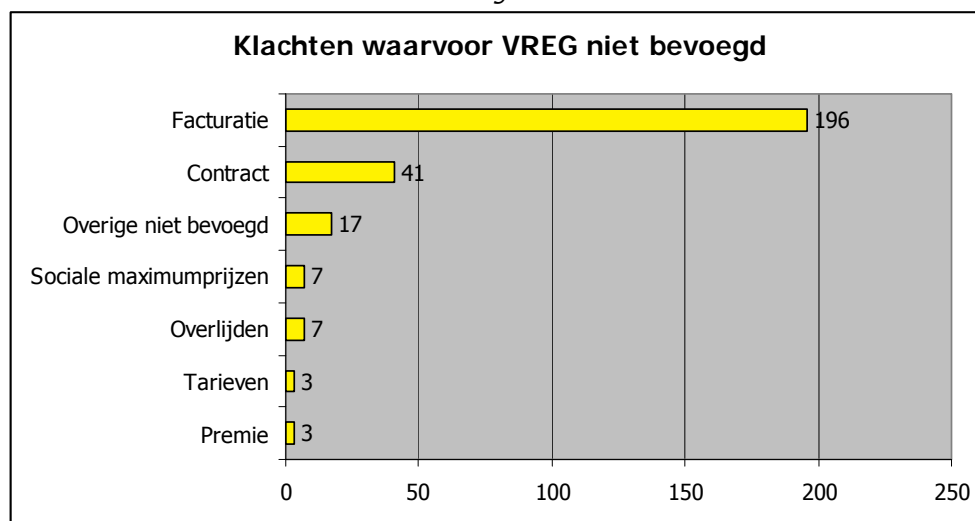
- Klachten over **meterstanden** handelen onder andere over betwisting van meterstanden door eindafnemers als gevolg van een verkeerde meteropname, een schatting van de meterstanden door de netbeheerder, de rechtzetting van meterstanden, ...
- De klachten over **verhuizingen** gingen vooral over de verdere aanrekening van voorschotbedragen aan afnemers voor woningen waaruit ze al verhuisd waren, het gebruik van verkeerde meterstanden, verhuizingen die niet in orde werden gebracht door de leverancier, ...
- Onder de rubriek "**gratis kWh**" zijn de klachten verzameld over de niet of onvolledige toekenning van gratis kWh door de leveranciers.
- 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.
- Het onderwerp **mystery switch** (of onterechte leverancierswissel) omvat de klachten waarbij, ten gevolge van een fout van ofwel de afnemer die van leverancier wou veranderen, ofwel de nieuwe leverancier van de afnemer, ofwel de netbeheerder, een andere afnemer van leverancier wisselt zonder dat deze hierom gevraagd heeft.
- Het onderwerp **defect aan de meter** bevat de klachten over het al of niet erkennen van dit defect door de netbeheerder en de schatting die door de netbeheerder wordt gemaakt van het verbruik tijdens de periode waarin de meter defect was.
- De klachten over **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 Consumentenakkoord* bepaalt dat de invorderingsprocedure bij consumenten dan voorlopig opgeschort moet worden, toch het contract met de consument opzegt 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 de klant hiervan niet meteen op de hoogte, zodat de klant van oordeel is dat de leverancier zelf niet tijdig de wissel heeft aangevraagd.
- 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 tijd noodzakelijk voor het uitschakelen van een budgetmeter in geval van een verhuizing.
- Bij klachten over **afsluitingen** betwist de klager de rechtmatigheid van de afsluiting.
- De rubriek **beschermde afnemers** bevat de klachten waarbij er aan de beschermde klanten toch kosten worden aangerekend voor het versturen van herinneringsbrieven en/of ingebrekestellingen, terwijl deze kosten op basis van het besluit Sociale openbardienstverplichtingen elektriciteit* en het besluit Sociale openbardienstverplichtingen aardgas niet aan deze afnemers mogen worden aangerekend.
- De klachten die in 2007 werden aangemerkt als "overige", werden in 2008 opgesplitst in klachten "overige lev" en "overige dnb". Het bevat alle klachten enerzijds tegen leveranciers, anderzijds tegen netbeheerders, die niet onder bovenstaande rubrieken kunnen ondergebracht worden. De 62 klachten die onder het onderwerp van overige DNB vallen, bestaan voor een groot deel uit identieke klachten van de bewoners van één residentie tegen hun netbeheerder. In één blok van de residentie zouden er problemen zijn geweest met de aansluiting van het ontvangstrelais, waardoor het verbruik van de afnemers in deze blok geregistreerd werd op een foutief register. Dit veroorzaakte dat er een verkeerde facturatie gericht werd aan de bewoners van deze residentie.

Hiernaast heeft de VREG een aantal klachten behandeld waarvoor ze *niet bevoegd* is. Het zijn klachten over mogelijke inbreuken op federale energiewetgeving of klachten met betrekking tot louter contractuele aangelegenheden, die 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 en omdat de federale regulator 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, het niet of laattijdig ontvangen van een eindafrekening, facturen die naar een verkeerd adres verzonden werden of op een verkeerde naam staan.
- De klachten over **contractuele aangelegenheden** handelen over de mogelijkheid tot het verbreken van contracten voor bedrijven. Hiernaast zijn dit ook vaak klachten van consumenten die hun contract hebben opgezegd via aangetekend schrijven (conform de algemene voorwaarden van de leverancier) maar waarbij de nieuwe leverancier niet tijdig het toegangspunt kan overnemen en waarna blijkt dat de consument hierdoor vaak een jaar langer gebonden is aan zijn oude leverancier en dit ondanks zijn aangetekende opzeg.
- Klachten over **sociale maximumprijzen** omvatten de klachten waarbij een geldig attest bij de leverancier werd ingediend door de afnemer die recht heeft op de sociale maximumprijzen maar waarna de leverancier toch niet de sociale maximumprijzen toepast bij deze afnemer.
- Klachten over **overlijden** gaan over de moeilijkheden die een afnemer ondervindt om een overlijden te melden aan de leverancier van de overledene, zodat de facturatie vaak verder gaat op naam van de overledene.
- Bij klachten over **tarieven** betwist de klant de kostprijs van de aangerekende distributietarieven.
- Klachten over **premies** ten gevolge van energiebesparende maatregelen handelen over het niet behandelen van de aanvraag of het niet uitbetalen van deze premie door de netbeheerder.

Nog de volgende opmerkingen over een aantal veelvoorkomende klachten in 2008:

- Om een oplossing te bieden voor het grote aantal klachten over **meterstanden** zal de VREG bij de herziening van de Technische Reglementen Distributie Elektriciteit en Aardgas* in 2009 een aantal bijkomende regels opstellen om de vele discussies over meterstanden te verminderen. De komst van slimme meters (zie 2.2.3) zal natuurlijk ook een oplossing bieden voor veel van deze klachten, maar dit enkel op langere termijn.
- Bij de klachten over **stroomstoringen** werd meermaals de korte tijdsperiode waarbinnen de netbeheerder een stroomonderbreking kan aankondigen (2 werkdagen in geval van laagspanning of lage druk en 5 werkdagen in geval van hoogspanning of middendruk) aangeklaagd. Ook hier zal de VREG onderzoeken of deze termijnen niet verlengd kunnen worden in de Technisch Reglementen Distributie Elektriciteit en Aardgas*.
- Inzake **verhuizingen** bleek uit de klachten van 2008 dat in een heel aantal gevallen de fout niet bij de leverancier lag, maar louter bij de afnemer. Als deze de verhuizing niet, laattijdig of foutief meldt aan de leverancier, blijft de leverancier natuurlijk verder factureren voor de oude woning. Het betrof dus vaak onterechte klachten.
- 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 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. Daarbij komt nog dat de netbeheerder het aantal gedomicilieerden op 1 januari moet overmaken aan de leverancier. Indien de betrokken gezinnen evenwel verhuisd zijn tussen 1 januari en de datum van de overmaking van deze domiciliegegevens aan de leveranciers (15 april) kan de netbeheerder de gegevens niet linken aan het nieuwe adres van dit gezin. In beide gevallen krijgt de leverancier dus geen domiciliegegevens van de netbeheerder en kan hij ook geen gratis kWh toekennen aan de betrokken huishoudelijke afnemer bij gebrek aan betrouwbare domiciliegegevens. In deze gevallen dient het betrokken gezin de rechtzettingsprocedure in te zetten die opgenomen is in het besluit Gratis kWh. Zo dient het gezin bij zijn leverancier bezwaar in te dienen wegens het niet toekennen van gratis kWh en een ondertekende verklaring over te maken waarin zij hun gezinsgrootte op 1 januari opgeven. Daarna

kent de leverancier binnen een maand de ontbrekende gratis kWh toe via een aparte creditnota of eventueel via een verrekening met de volgende factuur.

- De VREG stelde vast dat de klachten over de **niet of onvolledige toekenning van gratis kWh** wel vaak tegen één bepaalde leverancier gericht waren. De VREG heeft contact opgenomen met deze leverancier om dit uit te klaren. De leverancier verduidelijkte dat er inderdaad een systeemtechnisch probleem was dat deze problemen over de toekenning van gratis kWh veroorzaakte. Dit probleem is ondertussen opgelost en de VREG stelt sindsdien geen significant hoog aantal klachten over deze problematiek tegen de betrokken leverancier meer vast.
- In 2008 handelden de klachten over **defecte meters** vaak over het feit dat bij een defect van de dag- of nachtmeter, de netbeheerder de ontbrekende gegevens vervangt door een schatting, die dan gecontesteerd wordt door de afnemer. De VREG verwees de betrokken afnemers in deze situaties naar de mogelijkheid voorzien in de Technische Reglementen Distributie Elektriciteit en Aardgas* om het verbruik tijdens een aantal weken na de reparatie of vervanging van de meter door te geven aan de distributienetbeheerder die dan, als blijkt dat zijn schatting niet in lijn ligt met de gemeten verbruiken na de reparatie of vervanging van de meter, het geschatte verbruik kan rechtzetten.
- Ten gevolge van de klachten over **leverancierswissels** heeft de VREG besloten de leveranciers hierover in 2009 te contacteren. Bij deze contacten zal onderzocht worden of geen extra maatregelen kunnen worden genomen door de leveranciers zodat toekomstige klanten op voorhand correct geïnformeerd kunnen worden of een leverancierswissel al of niet tijdig (dus op de gewenste datum van de toekomstige klant) kan doorgaan.
- De VREG ontving in 2008 veel klachten en vragen over de aanrekening van **te hoge/lage voorschotfacturen** ten gevolge van de aandacht die hieraan werd besteed in de media. Gelijktijdig werd door de minister* aan de VREG de vraag gesteld om hier een onderzoek over te voeren (zie 2.2.1.1.4).
- Hiernaast zijn er ook een aantal klachten over de **facturatie via de nettarieven** van reactief vermogen aan hoogspanningsklanten en piekvermogen bij aansluitingen vanaf 56 kVA. Bij onderzoek van deze klachten blijkt dat de facturatie van het reactief vermogen en/of piekvermogen volgt uit de terechte toepassing van het Tariefbesluit*.
- Ten slotte ontving de VREG in 2008 regelmatig vragen en klachten over het **innen van al dan niet verjaarde facturen** door zowel netbeheerders als leveranciers. De VREG heeft deze problematiek meermaals in 2008 onder de aandacht gebracht van de federale overheid, die de bevoegdheid heeft om deze verjaringstermijn vast te leggen voor alle Belgische energiebedrijven.

2.1.3.2 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.

De VREG ontving in 2008 via de Vlaamse Ombudsdienst tien klachten tegen haar werking. Drie klachten bleken na onderzoek ongegrond.

Zes van de gegronde klachten handelden over de te lange behandelingsduur van aanvragen tot toekenning van groenestroomcertificaten aan PV-installaties*.

In 2008 was er inderdaad een flinke achterstand bij de VREG bij het ingeven van de ontvangen dossiers in de databank groenestroomcertificaten*. Deze achterstand was enerzijds het gevolg van een exponentiële stijging van het aantal aanvragen tot toekenning van groenestroomcertificaten door particulieren die zonnepanelen laten installeren en anderzijds de plotse langdurige afwezigheid van de medewerkster die deze dossiers behandelt. In een kleine organisatie zoals de VREG is de langdurige afwezigheid van een medewerker gelijk aan een afwezigheid van 5% van het personeel. Dit is dus niet eenvoudig op te lossen door een verschuiving van werklust naar andere personen.

Eerlijkheidshalve vermeldt de VREG dat er wellicht meer klachten tegen de VREG werden ingediend dan de tien 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/waarden in een aantal gevallen wellicht ook 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 de VREG en via een aparte mailbox verzameld werden (certificatenbeheer@vreg.be). De individuele gegevens van deze klachten/vragen werden niet geregistreerd in het klachtenregister van de VREG. De VREG heeft omwille van efficiëntieredenen, en vooral met de bedoeling om de achterstand inzake de behandeling van deze dossiers niet verder op te laten lopen, ervoor geopteerd om een standaardmail te sturen naar al deze personen. In deze standaardmail werd een toelichting gegeven inzake de stand van zaken van de behandeling/achterstand van de PV-dossiers, evenals het antwoord op een aantal "veel gestelde vragen". Als de betrokken persoon zich hierdoor nog niet voldoende geïnformeerd achtte, werd hem gevraagd een nieuwe mail te sturen. Deze mails werden dan prioritair beantwoord door de VREG.

Om de achterstand bij de behandeling van de aanvragen tot toekenning van groenestroomcertificaten van eigenaars van zonnepanelen weg te werken zijn er sinds midden 2008 bijkomende medewerkers op tijdelijke basis in dienst. Verder werd eind 2008 en begin 2009 gewerkt aan een verdere automatisering van het proces.

2.1.3.3 Behandeling beroepen tegen weigering van aansluiting van decentrale productie-installaties op het net

In het Elektriciteitsdecreet* is voorzien dat tegen een weigering tot toegang tot het net bij de VREG in beroep gegaan kan worden.

In 2008 behandelde de VREG acht dergelijke beroepen.

In zes gevallen ging het om tuinbouwers (uit de gemeenten Rijkevorsel, Hoogstraten, Loenhout en Minderhout) die een WKK*-installatie wensten te plaatsen, waarvan echter de aansluiting op het net van IVEKA geweigerd werd wegens onvoldoende capaciteit (en in twee gevallen ook omdat de veiligheid en betrouwbaarheid van het net in het gedrang zou komen). Na grondig onderzoek kwam de VREG telkens tot de conclusie dat de weigering van de netbeheerder tot aansluiting terecht was.

In de twee andere situaties ging het om veel grotere installaties:

Een biostoominstallatie kon niet aangesloten worden op het net van de netbeheerder van het hoogspanningsnet op laagste spanning (IMEWO), wegens onvoldoende capaciteit én omdat de veiligheid en betrouwbaarheid van het net in het gedrang zou komen. Er werd beslist tot doorverwijzing naar de netbeheerder van het net op hogere spanning, ELIA*. Ook hier kwam de VREG, na grondig onderzoek, tot de conclusie dat deze beslissing terecht was.

De vraag tot aansluiting van een biofuelinstallatie werd door de netbeheerder van het hoogspanningsnet op laagste spanning (WVEM) geweigerd en doorverwezen naar de netbeheerder van het net op hogere spanning, ELIA. De VREG kwam tot de conclusie dat de aansluiting wél technisch mogelijk was op het net beheerd door WVEM, maar dat de technisch-economisch meest aangewezen aansluiting inderdaad gesitueerd moest worden op ELIA-net. Ook hier werd de weigerings- en doorverwijzingsbeslissing, waartegen bij de VREG in beroep werd gegaan, terecht geacht.

2.1.4 Certifiëring van milieuvriendelijke energie en faciliteren van de handel ervan

2.1.4.1 Beoordeling van aanvraagdossiers voor certificaten

Zoals al hoger vermeld, werd de VREG in 2008 overspoeld door een zeer groot aantal aanvragen voor groenestroom*- en warmtekrachtcertificaten*. Er was een zeer sterke toename van het aantal fotovoltaïsche installaties in het Vlaams Gewest, en in de tuinbouwsector schakelden heel wat bedrijven om op een gasgestookte WKK*-installatie.

Op het einde van 2008 kwamen in totaal 12.865 installaties in aanmerking voor groenestroomcertificaten* (zie tabel 1). Dit is een verviervoudiging ten opzichte van 2007, 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 18 aanvragen van installaties die niet op zonne-energie werken. Ten opzichte van vorig jaar neemt het totaal opgestelde "groene" vermogen met 16% toe.

Tabel 1. Overzicht van het aantal erkende productie-installaties en geïnstalleerd vermogen dat in aanmerking komt voor Vlaamse groenestroomcertificaten, per technologie – 31/12/2008

| Technologie | Aantal installaties in Vlaanderen waarvoor GSC worden toegekend | Geïnstalleerd vermogen in Vlaanderen waarvoor GSC worden toegekend [kWe] |
|---|---|--|
| Zonne-energie | 12.703 | 61.252 |
| Windenergie op land | 44 | 183.656 |
| Waterkracht | 14 | 996 |
| Biogas van RWZI | 15 | 4.276 |
| Biogas van storten | 13 | 18.993 |
| Overige biogasinstallaties | 36 | 52.925 |
| Biomassa uit land- of bosbouw | 21 | 185.714 |
| Biomassa uit huishoudelijk afval | 9 | 42.440 |
| Biomassa uit gesorteerd of selectief ingezameld afval | 10 | 149.800 |
| TOTAAL | 12.865 | 700.052 |

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

Naast de groenestroomdossiers, behandelde de VREG in 2008 ook 58 aanvragen tot toekenning van warmtekrachtcertificaten*. Dit waren voornamelijk WKK's in tuinbouwserres die ook voor CO₂-bemesting gebruikt worden. Daarnaast werden ook een aantal industriële stoomturbines nieuw in dienst gesteld of ingrijpend gewijzigd. Het totaal opgestelde WKK-vermogen steeg daardoor met bijna 50%.

Op het einde van 2008 kwamen in totaal 143 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 – 31/12/2008

| Technologie | Aantal installaties die in aanmerking kwamen voor WKC | Geïnstalleerd elektrisch/mechanisch vermogen in Vlaanderen dat in aanmerking kwam voor WKC [kW] |
|------------------------------|---|---|
| Tegendrukstoomturbine | 7 | 511.090 |
| Aftapcondensatiestoomturbine | 1 | 73.390 |
| Stoom- en gasturbine | 3 | 791.930 |
| Gasturbine | 5 | 326.706 |
| Stoommachine | 1 | 2 |
| Interne verbrandingsmotor | 125 | 279.151 |
| Stirlingmotor | 1 | 3 |
| TOTAAL | 143 | 1.982.272 |

Al deze installaties voldoen aan de kwaliteitscriteria. 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 indiening of ingrijpende wijziging. Enkel installaties in dienst genomen of ingrijpend gewijzigd na 1 januari 2002 krijgen aanvaardbare certificaten. Van de 143 geregistreerde installaties krijgen er 139 aanvaardbare warmtekrachtcertificaten.

2.1.4.2 Maandelijkse 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.

De VREG engageert 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 als de rapportering volledig en betrouwbaar was). Dit engagement kon worden nageleefd in 2008.

Cijfers over de toekenning van certificaten in 2008 worden gepubliceerd in het Marktrapport 2008.

2.1.4.3 De handel in certificaten en garanties van oorsprong

De VREG staat in voor het uitreiken van certificaten, beheert de databank waarin de certificaten en garanties van oorsprong* worden geregistreerd en verschaft de marktpartijen toegang tot hun certificatenportefeuille.

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 over de handel in certificaten, worden opgesteld op basis van de gegevens in "Certificatenbeheer". De handelsstatistieken werden in 2008 elke maand geactualiseerd: in maand M werden telkens 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 over het toekennen van certificaten, worden eveneens opgesteld op basis van de gegevens in "Certificatenbeheer".

De toekenningsstatistieken werden in 2008 eenmaal per maand geactualiseerd: in maand M werden de gegevens met betrekking tot de productie, injectie of energiebesparing in maand M-2 gepubliceerd.

Op vraag van een aantal marktpartijen werd er ook meegedeeld hoeveel certificaten werden uitgereikt in het jaar J voor productie van groene stroom in het jaar voordien (J-1). Dit was een relevant gegeven in zoverre het mechanisme van automatische quotumverhoging in jaar J gebaseerd was op de toekenning van de groenestroomcertificaten in het jaar J-1. Door de aanpassing in het verzameldecreet 2008* kan er nu tijdig een quotumverhoging worden aangekondigd, omdat deze in voorkomend geval pas in het jaar J+1 van toepassing wordt.

Verbetering van de performantie en gebruiksvriendelijkheid van de certificatedatabank

De certificatedatabank en de certificatenbeheerssoftware zijn belangrijke instrumenten voor de opvolging van de activiteiten van de producenten, de leveranciers en de netbeheerders. In 2007 organiseerde de VREG een consultatieronde bij de belanghebbenden om de functionaliteiten ervan te evalueren. Dit overleg leidde tot een aantal voorstellen tot verbetering van de databank en de gebruikersinterface.

De VREG had ook een aantal eigen noden over de rapportering van cijfers uit de databank.

Bij de verbeteringsprojecten ging in 2008 de meeste aandacht uit naar de processen die verband houden met de steun aan fotovoltaïsche panelen.

- In overleg met de netbeheerders werden de processen vereenvoudigd, zodat de uitbetaling van het steunbedrag (in ruil voor het overgemaakte groenestroomcertificaat) snel en efficiënt aansluit bij de melding van de meterstand;
- Het validatieproces van de meterstand werd verfijnd;
- De ontwikkeling van een webaanvraagformulier werd voorbereid. Dit formulier vermindert de kans op datafouten en vereenvoudigt de registratie en de goedkeuring van de aanvraag.

Daarnaast brengt het beheer van de databank een aantal juridische risico's voor de VREG mee, onder meer op het vlak van aansprakelijkheid, privacybescherming en bewijslevering. Potentiële aansprakelijkheidsrisico's worden in grote mate bepaald door de beveiliging van de databank. In de praktijk is het voor de VREG belangrijk een risicoafweging te maken in functie van de mogelijke aansprakelijkheid en op basis hiervan de geschikte beveiligingsstrategie te kiezen. Doordat persoonsgegevens worden verwerkt, moet bijkomend rekening worden gehouden met de bepalingen van de Privacywet* die het nemen van adequate beveiligingsmaatregelen uitdrukkelijk verplicht.

Om deze risico's in kaart te brengen en na te gaan via welke ingrepen deze kunnen beperkt worden, heeft een gespecialiseerd kantoor een juridische doorlichting uitgevoerd van de certificatedatabank. De uitvoering van de belangrijkste aanbevelingen is gepland voor 2009.

2.1.4.4 Controle op de verkoop van elektriciteit als milieuvriendelijke energie

Het REG-Besluit* bepaalt dat iedere elektriciteitsleverancier op elke factuur of begeleidend document daarbij de oorsprong moet vermelden van de elektriciteit die hij in het voorgaande kalenderjaar leverde aan eindafnemers (in totaal en voor elk van zijn producten). De oorsprong van de elektriciteit wordt opgegeven onder volgende categorieën:

hernieuwbare energiebronnen*, kwalitatieve warmtekrachtinstallaties*, fossiele brandstoffen, nucleaire centrales en elektriciteit waarvan de oorsprong onbekend is.

De leveranciers rapporteerden de brandstofmix voor 2007 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 (zie ook RAPP-2008-12).

Op basis van deze rapporteringen stelde de VREG vast dat in 2007 8.180.138 MWh elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen via het distributie- en transmissienet werd geleverd aan eindafnemers in het Vlaams Gewest. Er werden immers 8.180.138 garanties van oorsprong voorgelegd. Dit is 16,91% van de totale hoeveelheid elektriciteit die leveranciers in 2007 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 doordat 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. Voor wat elektriciteit uit warmtekrachtkoppeling* betreft, moet dit driemaandelijks gebeuren. De resultaten van deze controle worden verwerkt in de productbalkjes van de leveranciersvergelijking. Eind 2008 wordt er een 'groen' product geleverd op 3,24% van alle toegangspunten in Vlaanderen.

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

De mogelijkheden tot internationale handel in milieuvriendelijke energie van en naar het Vlaams Gewest hangt samen met de uitwisselbaarheid van garanties van oorsprong* tussen het Vlaams Gewest en andere landen en gewesten. De VREG realiseert dit door koppelingen te leggen tussen haar certificatenbank en de databanken van de andere leden van AIB*. AIB is een vzw die Europese instanties verenigt die energiecertificaten uitreiken (vooralsnog beperkt tot garanties van oorsprong: certificaten die de herkomst van de stroom aan verbruikers op eenduidige wijze vaststellen). In de loop van 2008 volgde de VREG de activiteiten van AIB verder op.

Binnen AIB werden in 2008 discussies gevoerd over de relatie van garanties van oorsprong met steuncertificaten. Uiteraard werd in dat verband met argusogen gevolgd welke richting de discussie binnen de Europese Commissie en het Europees Parlement over de herziening van de Richtlijn Hernieuwbare energiebronnen opging. Hierover werd een 'position paper' opgesteld. Andere discussies binnen AIB waren van strategische aard, zoals de uitbreiding van de activiteiten naar andere Europese landen en de ontwikkeling van nieuwe producten (zoals een garantie van oorsprong voor biogas en/of biobrandstof). Deze strategische discussies worden vervolgd in 2009.

Operationeel paste de VREG haar platform aan zodat ook berichten van en naar de AIB-hub kunnen behandeld worden. De hub is een toepassing die het berichtenverkeer structureert en in een later stadium ook voor andere functionaliteiten (waaronder het loggen van en rapporteren over internationale certificatentransacties) kan worden gebruikt. Het vereenvoudigt het transactieproces, omdat elke Issuing Body enkel de connectie met de hub moet testen en onderhouden. Op termijn zullen alle AIB-transacties via deze hub verlopen.

2.1.4.6 Opzetten van mechanismen ter bevordering van de marktwerking op de Vlaamse certificatenmarkt

De VREG is verantwoordelijk voor de opvolging van de certificatenhandel, en stelde in het verleden vast dat de marktwerking kon verbeterd worden door de bilaterale handel aan te vullen met een handelsplatform. Op basis van deze vaststelling startte de VREG onderhandelingen met BelPEX*. De technische modaliteiten van een dergelijk handelsplatform werden besproken en een samenwerkingscontract werd ondertekend. De VREG engageerde zich om de nodige aanpassingen te maken aan haar databank en certificatenbeheersplatform.

Midden maart 2009 lanceerde BelPEX* de nieuwe beurs voor de verhandeling van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten. De lancering van dit platform (Green Certificates Exchange) is het resultaat van de samenwerking van de VREG met BelPEX, alsook met de sectororganisaties Edora, ODE en, Cogen Vlaanderen.

BelPEX biedt een opportuniteit aan de ondernemingen actief in de productie van groene energie en/of op basis van warmtekrachtkoppeling* en aan energieleveranciers met een quotumverplichting inzake groenestroom- en/of warmtekrachtcertificaten*. Dit initiatief bevordert de openheid en transparantie op de certificatenmarkt en vergemakkelijkt de markttoegang voor nieuwe spelers en hernieuwbare energieproducten. De certificaatprijzen worden gepubliceerd op www.belpex.be, evenals de vraag- en aanbodcurven.

In de loop van 2009 zal de VREG bijkomende aanpassingen doorvoeren aan haar software om het handelsproces verder te automatiseren.

2.1.4.7 Mededelingen over groene stroom en WKK

De VREG publiceerde in 2008 vier mededelingen over groene stroom* en WKK*. Drie mededelingen hadden betrekking op de principes die de VREG hanteert voor de toekenning van certificaten.

In een eerste mededeling (MEDE-2008-1) verduidelijkte ze de begrippen "beschikbare warmte" en "ingrijpende wijziging", nodig voor de bepaling van het aantal toe te kennen warmtekrachtcertificaten* en de bruikbaarheid ervan voor de certificatenverplichting.

Over deze mededeling werd overleg gepleegd binnen de werkgroep van Cogen Vlaanderen*. Voor de beide andere mededelingen werd via de website een consultatie opgestart, en werden de ontwerp teksten aangepast op basis van de relevante opmerkingen.

Een tweede mededeling (MEDE-2008-2) betrof de begrippen "hout als industriële grondstof" en "korte omloophout". In deze mededeling wordt een antwoord gegeven op de vraag: "Van welke houtstromen komt de elektriciteitsproductie in aanmerking voor toekenning van aanvaardbare groenestroomcertificaten*?".

Een derde mededeling (MEDE-2008-3) had als onderwerp de invloed van rookgasinjectie op het aantal toe te kennen warmtekrachtcertificaten. De rookgassen van warmtekrachtinstallaties in tuinbouwserres kunnen - afhankelijk van de teelt en meestal pas na rookgaszuivering - worden geïnjecteerd in de serre om aan CO₂-bemesting te doen, en de aanvrager kan hiervoor een extra aantal WKK-certificaten verkrijgen.

In een vierde mededeling (MEDE-2008-4) beschrijft de VREG de voorwaarden onder welke men, in de huidige stand van de energiewetgeving, kan overgaan tot de verkoop of de levering aan één of meerdere eindafnemers in het Vlaamse Gewest van ter plaatse uit hernieuwbare energiebronnen* of warmtekrachtkoppeling* opgewekte elektriciteit. Vier mogelijke situaties worden onderscheiden en beschreven:

1. verkoop aan traders of leveranciers via het distributienet;
2. levering aan één of meerdere eindafnemers via het distributienet;
3. levering aan één enkele eindafnemer via een elektrische verbinding die niet beheerd wordt door een door de VREG aangewezen netbeheerder;
4. levering aan meerdere eindafnemers via een geheel van onderling verbonden elektrische leidingen die niet beheerd worden door een door de VREG aangewezen netbeheerder.

Via deze mededeling pleitte de VREG ook voor een duidelijk wettelijk kader voor de levering van elektriciteit aan meerdere eindafnemers via een geheel van private elektrische leidingen. Er bestaat immers momenteel geen specifieke Vlaamse regelgeving die het netbeheer, de levering en de afname in deze situaties regelt.

Daarnaast bereidt de VREG ook een meetcode voor, die verduidelijking moet brengen over de vereisten inzake de meetapparatuur, zowel voor elektrische als voor andere grootheden die nodig zijn ter bepaling van het aantal uit te reiken certificaten. Bij de verdere afwerking van dit document zal overleg gepleegd worden met de FOD* Economie, KMO, Middenstand en Energie, en met de andere gewesten.

2.2 Kenniscentrum van de energiemarkt in het Vlaams Gewest

2.2.1 Advisering en signalisatie over beleidsrelevante aangelegenheden over de energiemarkt

2.2.1.1 Adviezen over wetgeving

De VREG verleende in 2008 adviezen met betrekking tot de volgende ontwerpbesluiten en -decreten:

- Het ontwerpbesluit tot wijziging van het besluit van de Vlaamse Regering van 14 november 2003 tot vaststelling van de nadere regels voor de toekenning en verrekening van de gratis elektriciteit voor huishoudelijke afnemers, zoals principieel goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 1 februari 2008 (ADV-2008-2).
- Het voorontwerp van decreet houdende diverse bepalingen inzake leefmilieu, energie, openbare werken en landbouw, zoals principieel goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 21 maart 2008 (ADV-2008-3).
- Het ontwerp van decreet houdende algemene bepalingen betreffende het energiebeleid, zoals principieel goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 4 juli 2008 (ADV-2008-6).

De adviezen worden gepubliceerd op www.vreg.be.

De VREG was ook betrokken bij het goedkeuringstraject dat het ontwerp van energiedecreet heeft doorlopen in 2008.

2.2.1.2 Advies over de bevoegdheidsverdeling

De VREG verleende op eigen initiatief een advies aan de minister* over het voorstel tot wijziging van de bevoegdheidsverdeling inzake energie, opgenomen in de bijzondere wet houdende institutionele maatregelen, ingediend in de Senaat op 5 maart 2008 (ADV-2008-4).

De VREG stelt in dit advies vast dat in deze voorstellen tot aanpassing van de bijzondere wet houdende institutionele maatregelen, geen consequente keuze gemaakt is voor een toewijzing van homogene pakketten van het energiebeleid aan het meest geschikte beleidsniveau. Er is een gebrek aan consistentie inzake het prijsbeleid en de marktmonitoring en het ontbreekt aan een coherente afbakening van de netten. Een belangrijke verbetering is de koppeling van de tarifaire bevoegdheid aan het technische toezicht. Dit is ontegensprekelijk een aanpassing die een efficiënter toezicht mogelijk maakt.

2.2.1.3 Adviezen over de solidarisering van de inkoopverplichting

Op vraag van de minister* heeft de VREG advies gegeven met betrekking tot de mogelijkheden en consequenties van een solidarisering van de kosten van de openbardienstverplichting* opgelegd aan de netbeheerders in het Elektriciteitsdecreet* (ADV-2008-1). Dit bepaalt dat netbeheerders een minimumsteun moeten toekennen voor de productie van elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen* die is opgewekt in installaties aangesloten op hun net, voorzover de producent daarom verzoekt. In ruil voor de minimumsteun maakt de producent aan de netbeheerder een groenestroomcertificaat* over. De hoogte van de minimumsteun is afhankelijk van de gebruikte technologie. Voor zonne-energie bedraagt de steun 450 euro per groenestroomcertificaat*.

De VREG concludeerde dat het solidariseren van de kosten die verbonden zijn aan de opkoopplicht van certificaten door de netbeheerder als voordeel heeft dat de ene netbeheerder – en ultiem de elektriciteitsafnemers in het betrokken netgebied – die veel decentrale productie-installaties* op zijn net aangesloten heeft, niet benadeeld wordt tegenover een andere netbeheerder – en de afnemers in het betrokken gebied – die hiermee minder wordt geconfronteerd..

In een aanvullend advies (ADV-2008-5) werden ook de mogelijkheden en consequenties onderzocht van een solidarisering tussen netbeheerders van de kosten die verbonden zijn aan de aansluiting van de decentrale productie van hernieuwbare energiebronnen* en kwalitatieve warmtekrachtkoppeling*. Het betreft de kosten die de netbeheerder moet dragen in het kader van de artikelen 19 van het Groenestroombesluit* en de artikelen 25quinquies van het Elektriciteitsdecreet* en artikel 22bis van het Aardgasdecreet*.

Beperkingen op de toepassing van solidarisering kan men enkel aanwenden als instrument tot sturing van decentrale productie-eenheden* in zoverre de netbeheerder daadwerkelijk invloed heeft in het proces. Dit is voor wat betreft de aansluiting van installaties op basis van HEB*/WKK* niet het geval. Er gebeurt dus beter een sturing op het niveau van de investeerders in projecten dan op het niveau van de netbeheerder. Op die manier kan men er beter voor zorgen dat er bij het realiseren van nieuwe projecten ook rekening wordt gehouden met de kosten die verbonden zijn aan de aansluiting.

2.2.1.4 Onderzoek voorschotfacturen

Naar aanleiding van een actuele vraag in het Vlaams parlement, heeft de minister* de VREG opgedragen een nauwkeurig onderzoek te doen naar de actuele praktijken in verband met voorschotfacturen voor elektriciteit.

De minister wenste te weten:

- of systematisch significant hogere bedragen als voorschot worden aangerekend in verhouding tot het gemiddelde verbruik;
- of er aanwijzingen bestaan van het verschil tussen het vooraf betaald en het uiteindelijk te betalen bedrag;
- of, desgevallend, voor dergelijke handelswijze aanvaardbare redenen te geven zijn en;
- zo niet, of en hoe tegen een ongeoorloofd geachte aanwending van voorschotten kan worden opgetreden.

De VREG kon uit haar onderzoek niet opmaken dat de elektriciteitsleveranciers, met uitzondering van één leverancier, systematisch hogere bedragen als voorschot aanrekenen in verhouding tot het gemiddelde verbruik van hun klanten. De meeste leveranciers baseren zich voor de berekening van het voorschotbedrag op een geschat of effectief gemeten verbruik dat wordt vermenigvuldigd met de gecontracteerde tarieven waarbij de laatste gekende nettatarieven en heffingen toegepast worden. Geen enkele leverancier past naar eigen zeggen een mark-up toe, een veiligheidsmarge zodat de kans groter is dat de klanten geld moeten terug krijgen dan dat ze moeten bijbetalen. Dit zou voor de leverancier extra voorfinanciering opleveren. De VREG heeft geen inspectiebevoegdheid om de correctheid van de antwoorden op de vragen ter plaatse te controleren.

De VREG heeft de enige leverancier bij wie indicaties van te hoge voorschotten werden vastgesteld, schriftelijk haar bevindingen meegedeeld en haar ongerustheid hierover uitgedrukt. De leverancier werd aangespoord om zijn systeem te evalueren en verder te ontwikkelen om zo correct mogelijk voorschotbedragen te berekenen. In 2008 werden de eerste resultaten van deze evaluatie met de leverancier besproken. Hieruit bleek dat er globaal voor elektriciteit voor de eindfacturen van midden 2007-midden 2008 geen systematische voorfinanciering via te hoge voorschotten vastgesteld kon worden. De leverancier stelt nog bijkomende onderzoeksdaden en zal hierover in 2009 rapporteren aan de VREG.

Naar aanleiding van dit onderzoek werden ook andere vragen aan de leveranciers voorgesteld: hoe verloopt de informatieverlening rond voorschotfacturen? Hoe vult de leverancier de mogelijkheid tot herziening van het voorschotbedrag in zoals voorzien in het Consumentenakkoord*? Hoe gebeurt de teruggave van de teveel betaalde voorschotten aan de klant bij de eindafrekening?

Het rapport werd gepubliceerd op www.vreg.be (RAPP-2008-7).

In 2009 werden de belangrijkste onderzoeksvragen over voorschotfacturen hernomen in het modelformulier voor de jaarlijkse opvolging. Ook in de aanvraagformulieren voor de toekenning van een vergunning zal hierover een vraag toegevoegd worden.

2.2.2 Studie marktmodel

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

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

Maar ook de keuzes die gemaakt worden bij het uittekenen en operationeel vertalen van de marktprocessen die samen deel uitmaken van het marktmodel, moeten op een overlegde en door de sector gedragen manier gebeuren. De rol van de regulator daarbij is om het algemeen belang te vertegenwoordigen door de belangen van netbeheerders, leveranciers en afnemers in balans te brengen en te streven naar macro-economisch efficiënte oplossingen.

De VREG kreeg na het uitvoeren van een eerste fase van de studie marktmodel, van de minister* de opdracht een visie uit te werken die breed gedragen moest worden door de bedrijven uit de elektriciteits- en aardgassector.

De praktische uitvoering van de studie marktmodel in 2008 werd, zoals vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst, gestuurd vanuit het projectcomité als centraal orgaan en inhoudelijk ingevuld door middel van vier werktrajecten:

- Het beschrijven van het huidige marktmodel
- Datakwaliteit
- Slimme meters
- Het formuleren van een toekomstvisie op het na te streven marktmodel

Werktraject 1 “het beschrijven van het huidige marktmodel” bleek veel meer tijd nodig te hebben dan initieel verwacht. Dit werktraject bleek veel complexer dan gedacht: veel definities en rollen uit de regelgeving blijken niet meer te kloppen met realiteit. Omdat dit werktraject niet kon afgerond worden binnen de context van de studie marktmodel, vroeg het projectcomité de VREG om een andere methodologie voor te stellen voor de afronding van dit project. Er werd een consensus bereikt onder de regionale regulatoren om aan UMIX* te vragen deze opdracht af te werken. Om de relevantie van de oefening te vergroten, werd voorgesteld om het project (onder de nieuwe naam 'Project As Is') op federale schaal uit te voeren.

Werktraject 3 “datakwaliteit” werd afgerond in 2008.

Het traject bestond uit verschillende fasen:

- Als eerste stap werden de scope, de doelstellingen en de verwachte eindresultaten in overleg met alle partijen verder verduidelijkt. Ook vond een brainstorming plaats rond de diverse mogelijke interpretaties van de doelstellingen van WT3.
- In de tweede fase werd aan de hand van feedback van de verschillende partijen een inventarisatie gemaakt van de bestaande datakwaliteitsproblemen. Deze lijst van geïdentificeerde problemen werd vervolgens besproken, geconsolideerd en geprioritiseerd.
- De derde stap omvatte het uitvoeren van een oorzakenanalyse met betrekking tot de prioritaire knelpunten. Hierbij werden - in de mate van het mogelijke - de prioritaire knelpunten gegroepeerd in clusters en werden eventuele verbanden in kaart gebracht.
- In de vierde fase werden door de verschillende partijen mogelijke oplossingen voorgesteld, zowel voor het oplossen van de huidige datavervuiling als voor het vermijden van toekomstige datavervuiling. Per voorstel van oplossing werd een SWOT analyse uitgevoerd om de sterktes en zwaktes van elk scenario te identificeren.
- De vijfde stap behelsde het verder uitwerken van de beste oplossing(en) voor elk prioritair knelpunt.
- De zesde stap tenslotte, omvat de validatie van dit rapport en het bereiken van een consensus over de besproken problemen en hun oplossingen.

De voorstellen in het eindrapport werden toegewezen aan andere werktrajecten, UMIX of bilateraal overleg tussen netbeheerders en leveranciers.

Werktraject 4 “slimme meters” liep in 2008 en werd binnen de context van de studie marktmodel afgerond in 2009 (zie 2.2.3).

Voor **Werktraject 2 “formuleren van een toekomstvisie”** werden de resultaten van het werktraject 1 “beschrijven van het huidige marktmodel” afgewacht. Omdat dit niet kon afgerond worden, werd WT2 toch gestart in het najaar van 2008.

Het projectcomité besliste om de werkzaamheden van WT2 uit te splitsen in een strategisch (lange termijn) en een operationeel (korte en middellange termijn) luik.

Bij WT2-Strategisch lag de focus op de lange termijn. In drie sessies werden volgende onderwerpen besproken:

- De toekomstvisie van de betrokken partijen inzake governance issues;
- De toekomst van het netbeheer en marktfaciliterende taken;
- Wat is een slimme meter en wat betekent de komst van slimme meters voor de markt?
- Hoe zullen de (data-)interacties tussen de marktpartijen eruit zien, gegeven de komst van slimme meters?

De visietekst waarin de gemeenschappelijke visie van de betrokken marktpartijen en de VREG wordt samengevat, werd begin maart 2009 afgerond.

Binnen WT2-Operationeel kwamen de belangrijkste operationele problemen aan bod die volgens de marktrollen de grootste impact hebben op de huidige marktwerking en waarvoor op korte termijn een oplossing mogelijk leek:

- Toegang tot informatie: voor de behandeling van dit probleem zal bekeken worden wie wat nodig heeft en hoe dit vervolgens georganiseerd kan worden.
- Ontbrekende meetgegevens en contractloze leveringen: bij de behandeling van dit probleem zullen verhuis en alle betrokken processen herbekeken worden, samen met de hiermee gepaard gaande governance issues.

Het doel van de werksessies was het uittekenen van krijtlijnen van de verbeteringsinitiatieven. Dit werktraject werd pas begin 2009 afgewerkt. Het eindrapport werd opgemaakt en de knelpunten waarover eensgezindheid bestaat, zijn voor een gedetailleerde technische uitwerking doorgegeven worden aan de geschikte fora (bijvoorbeeld UMIX*).

De VREG ziet het afronden van de werktrajecten van de studie marktmodel niet als een eindpunt, maar wil verder samen met de sector werken aan het tot stand brengen van een beter marktmodel voor de toekomst.

Er is nood 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. Het model dat voor ogen staat is essentieel het bestendigen van het overlegmodel gestart in de studie marktmodel. Dit overleg moet tot doel hebben om beslissingen te nemen over de operationele aspecten van de marktwerking en om voorstellen te formuleren voor verbetering van het regelgevende kader voor de marktwerking. De uitwerking hiervan start in 2009.

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

Om de minister* een gefundeerd advies hierover te verstrekken heeft de VREG in 2007 een eerste studieopdracht (over de communicatiemiddelen die de slimme meters kunnen gebruiken) laten uitvoeren en een tweede opdracht (over de kosten en baten van de invoering van snelle meters) voorbereid. Deze tweede studie werd in 2008 uitgevoerd door KEMA. De marktpartijen werden betrokken via Werktraject 4 "Slimme meters" van de Studie marktmodel (zie 2.2.2), zodat alle gewenste functionaliteiten en de kosten en baten van de verschillende opties konden worden geanalyseerd. De KEMA-studie had tot doel voor de VREG een model te ontwikkelen voor het maken van kosten-batenanalyses.

Het eindrapport van KEMA met daarin de resultaten van een eerste toepassing van het model, werd gepubliceerd op www.vreg.be als RAPP-2008-10. De eerste toepassing van het model voor een maatschappelijke kosten-batenanalyse leverde een negatieve balans op. Dit resultaat werd wel genuanceerd in het eindrapport. Enerzijds konden niet alle kosten- en batenposten uitputtend worden onderzocht door de beperkte omvang van de studie. Anderzijds werd aangegeven dat het gebruikte rekenmodel een model van de werkelijkheid is en niet de werkelijkheid zélf en dat daarom de resultaten altijd moeten worden beschouwd in samenhang met alle aannames die zijn gedaan.

Een aantal van de gemaakte veronderstellingen verdienen nadere aanscherping en KEMA formuleerde al een aantal aanbevelingen voor verdere verfijning van de studie.

Het ontwikkelde rekenmodel zal door de VREG verder worden gebruikt als instrument ter evaluatie van voorgestelde maatregelen. De onderliggende parameters en hypothesen kunnen worden bijgesteld op basis van de opgedane ervaringen.

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 over 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 marktaandeelen 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 2008 maandelijks geactualiseerd op www.vreg.be.

Jaarlijks marktrapport

Deze kerncijfers worden, aangevuld met andere relevante gegevens, ook minstens éénmaal per jaar gebundeld in een VREG marktrapport (RAPP-2008-3).

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 certificatedatabank 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.

Belgische statistieken

De vier Belgische regulatoren stelden ook in 2008 Belgische statistieken samen. Die statistieken staan op www.vreg.be onder Energiemarkt – Statistieken – Belgische statistieken.

2.2.4.2 Sociaal marktrapport

Op grond van het besluit Sociale openbardienstverplichtingen elektriciteit* en het besluit Sociale openbardienstverplichtingen aardgas* moeten de netbeheerders en leveranciers werkzaam in het Vlaams Gewest jaarlijks cijfergegevens overmaken met betrekking tot de uitvoering van de sociale openbardienstverplichtingen die hen zijn opgelegd.

Het sociaal rapport met betrekking tot de gegevens van 2007 werd op www.vreg.be gepubliceerd (RAPP-2008-5).

2.2.4.3 Marktenquête bedrijven en particulieren

De ervaringen van de eindafnemers van elektriciteit en aardgas in Vlaanderen zijn een belangrijke informatiebron voor het beleid en vormen een cruciale input voor de regulator. Jaarlijks wordt één enquête bij gezinnen en één bij professionele afnemers uit de privé-sector afgenomen. In 2008 werden beide enquêtes voor het eerst gelijktijdig afgenomen. De doelgroep van professionele afnemers werd beperkt tot bedrijven met minimum 5 en maximum 200 werknemers.

In juni-juli 2008 werden 1.002 gezinnen en 1.000 bedrijven telefonisch ondervraagd over hun ervaringen in de vrijgemaakte energiemarkt: Hebben ze zicht op hun energieverbruik? Kijken ze hun factuur na? Voelen ze zich voldoende geïnformeerd? Hebben ze al een contract afgesloten en waarom (niet)? Zijn ze geïnteresseerd in groene stroom?

De enquête 2008 peilde voor het eerst ook naar de mate waarin gezinnen en bedrijven denken dat ze kunnen besparen op het elektriciteits- en aardgasverbruik als ze meer informatie ter beschikking zouden hebben over het verbruik, bijvoorbeeld met behulp van een slimme meter.

Aan de hand van deze enquêteresultaten kunnen ook knelpunten of ondermaatse prestaties van marktpartijen waarop de VREG toezicht houdt, gedetecteerd worden. De enquêtes laten ten slotte ook toe om te beoordelen of de communicatie van de VREG doelmatig is en dragen op deze wijze bij tot het evalueren van de VREG-communicatie.

In 2008 heeft de VREG de gegevens uit de enquêtes verwerkt in de Marktmonitor 2008. De marktmonitor schetst een nog vollediger beeld van de stand van zaken op de energiemarkt in Vlaanderen door de enquêteresultaten te koppelen aan objectieve gegevens die de VREG verzamelt bij de netbeheerders en leveranciers. Zo worden de enquêteresultaten in een breder perspectief geplaatst. De marktmonitor werd eind november 2008 op www.vreg.be gepubliceerd en is terug te vinden op de website onder Publicaties – Rapporten – RAPP-2008-12.

De resultaten van beide enquêtes 2008 werden gepubliceerd op www.vreg.be onder Publicaties – Rapporten – RAPP-2008-13 (gezinnen) en RAPP-2008-14 (bedrijven).

2.2.4.4 Benchmarkstudie elektriciteitsprijzen in het Vlaams Gewest

Dit strategisch project kadert in de volgende passage uit het Regeerakkoord: “We scheppen de randvoorwaarden voor een goed werkende energiemarkt. We houden daarbij rekening met de concurrentiepositie van de ondernemingen en met ecologische overwegingen. Eén van de instrumenten is een benchmark van de energiekosten, die zo nodig moet toelaten de concurrentiehandicaps van de

Vlaamse bedrijven weg te werken. Deze benchmark vergelijkt de energieproductiekost, de distributiekost en de indirecte kost ten gevolge van heffingen en openbare dienstverplichtingen tussen Vlaanderen en de belangrijkste handelspartners.”

In het verleden werd in opdracht van de Vlaamse overheid al een eenmalige benchmarkingstudie opgemaakt door een externe consultant. Benchmarkingstudies bieden enkel een goed inzicht als ze op een regelmatige basis herhaald worden. Daarbij is het eveneens noodzakelijk om altijd dezelfde basismethodologie te gebruiken en de gebruikte methodologie zo mogelijk verder te verfijnen. Kennisopbouw is essentieel. Om te vermijden dat elke studie van nul vertrekt, de resultaten aangevochten worden op basis van de gehanteerde methodologie, de doorlooptijd van de studies onaanvaardbaar lang wordt en er geen kennisopbouw gebeurt binnen de Vlaamse overheid, lijkt het dan ook beter om dergelijke benchmarkingsstudies intern en op regelmatige basis op te stellen. Kennisopbouw is hierbij essentieel.

De beheersovereenkomst van de VREG legt de verplichting op om tijdens de looptijd ervan een studie uit te voeren naar de voorwaarden waaronder een benchmarkingstudie naar de elektriciteits- en aardgasprijzen in het Vlaams Gewest versus deze in de buurlanden zinvol is en de middelen die nodig zijn voor de uitvoering ervan. De bedoeling is om in de komende jaren de nodige kennis en methodieken op te bouwen om een dergelijke benchmarkingstudie op regelmatige basis op te stellen.

In 2008 kwam de VREG er niet toe om deze oefening af te ronden. De prioriteit werd gelegd bij het ontwikkelen van een leveranciersvergelijking voor professionele afnemers. Deze werd gelanceerd op 5 februari 2009. Alle professionele jaargemeten laagspanningsklanten met een aansluitingsvermogen kleiner dan 56 kVA kunnen op www.vreg.be een vergelijking maken tussen het aanbod van de verschillende elektriciteitsleveranciers.

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.

De communicatiedoelstellingen van de VREG zijn:

- Algemeen: de bekendheid van de VREG verhogen zodat alle doelgroepen weten waar ze terecht kunnen met hun vragen.
- Specifiek: via een aantal gerichte onderwerpen (kiezen leverancier, leveranciersvergelijking, verhuis,...) en een aantal aandachtspunten de verbruiker helpen om beter om te gaan met de realiteit van de energiemarkt in Vlaanderen.

2.2.5.1 Uitbouwen van een gebruiksvriendelijke en drukbezochte website

De website 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.

De website heeft het Anysurfer-label. AnySurfer is een kwaliteitslabel voor websites die voor iedereen toegankelijk zijn – ook voor mensen met een functiebeperking.

Slechtzienden, blinden en ouderen ervaren on line het vaakst problemen, maar AnySurfer bewaakt ook de toegankelijkheid voor internetgebruikers met motorische en auditieve beperkingen.

Het aantal bezoekers van de website van de VREG stijgt jaar na jaar. In 2008 ging het om 714.227 bezoekers tegenover 552.539 bezoekers in 2007. 71% daarvan zijn unieke bezoekers.

Aantal unieke bezoekers website

2005: 253.845 unieke bezoekers
2006: 331.936 unieke bezoekers
2007: 393.514 unieke bezoekers
2008: 508.359 unieke bezoekers

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

2.2.5.2 Aanbieden leveranciersvergelijking

De leveranciersvergelijking 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 2008 actualiseerde de VREG maandelijks de leveranciersvergelijking.

In 2008 werd een record aantal leveranciersvergelijkingen uitgevoerd. De VREG merkt duidelijk een stijging na het verspreiden van persberichten en een verhoogde media-aandacht als gevolg.

Aantal gebruikers leveranciersvergelijking

2003 (vanaf 30 juli): 117.096
2004: 159.384
2005: 185.116
2006: 148.368
2007: 197.898
2008: 472.968
Totaal: 1.280.830

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

Uit de enquêtes die de VREG bij de professionele energieafnemers organiseerde en uit marktanalyses, blijkt duidelijk dat het de kleine bedrijven zijn die het minst een actieve houding aannemen op de energiemarkt. Het is precies op deze groep dat dit nieuwe instrument zich richt.

2.2.5.3 Uitvoering communicatieplan

De VREG stelt jaarlijks een communicatieplan op.

COMMUNICATIE NAAR DE SECTOR EN OVERHEID

Jaarverslag – Marktrapport - Marktmonitor

Ook in 2008 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.

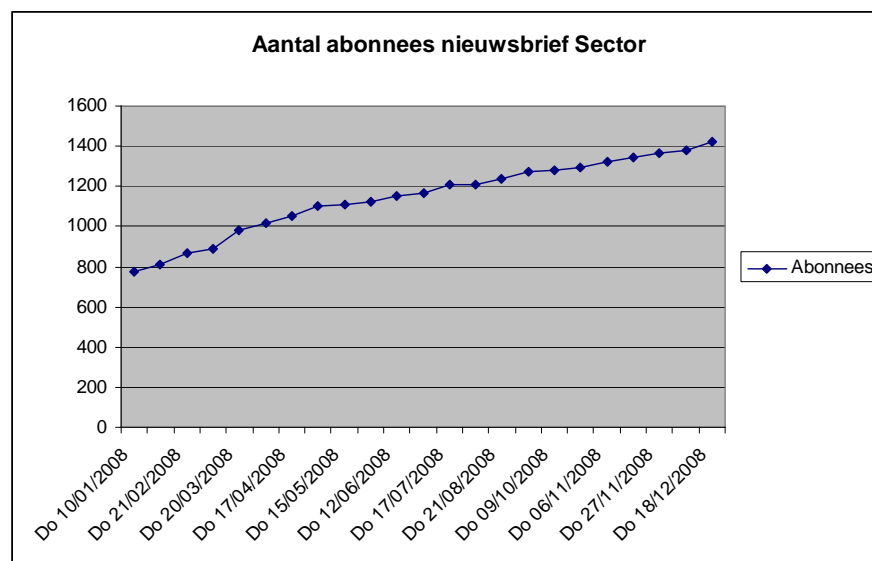
Oplage marktmonitor: 50 exemplaren

Nieuwsbrief

Het aantal abonnees van de nieuwsbrief is over 2008 verder gestegen.

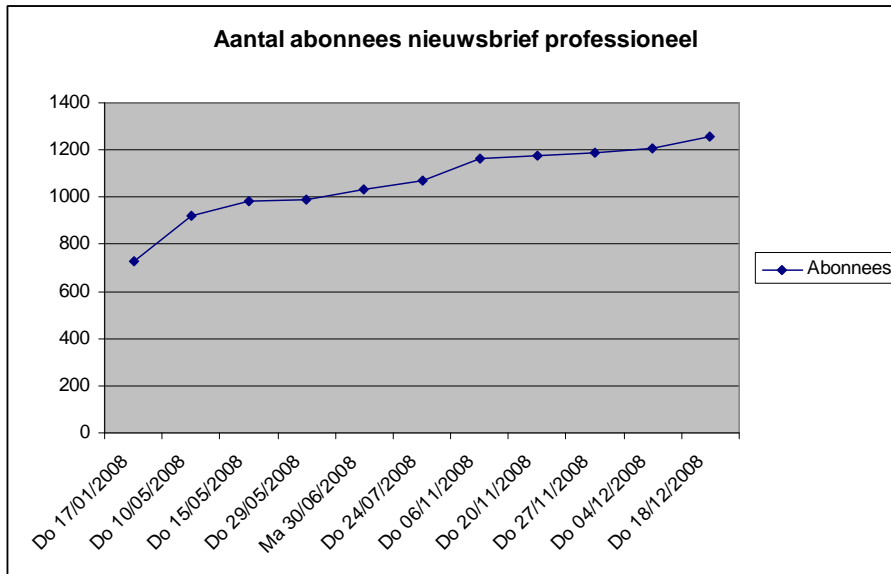
| jan/06 | jan/07 | jan/08 | 14/01/2009 |
|--------|--------|--------|------------|
| 2682 | 2729 | 3683 | 3985 |

Figuur 1. Evolutie aantal abonnees VREG nieuwsbrief Sector



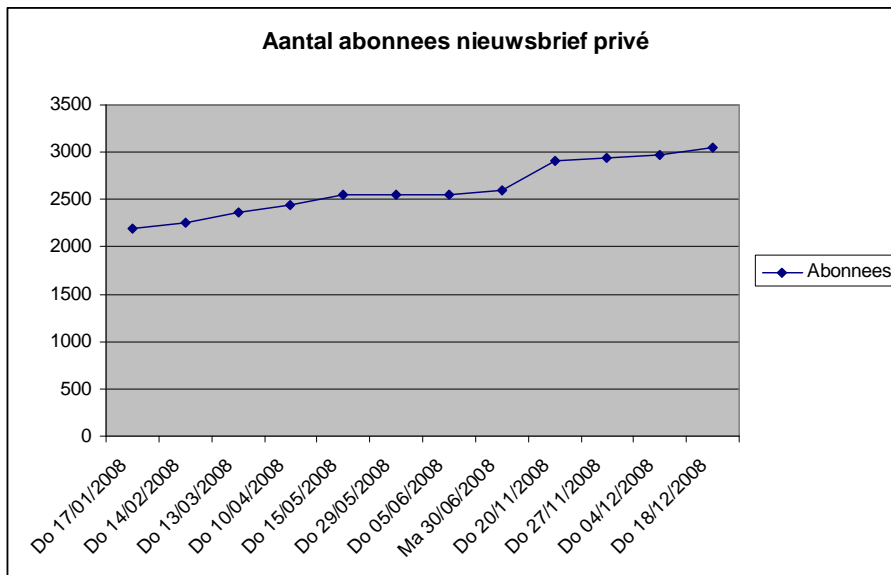
Stijging van 776 in januari 2008 naar 1.425 in december 2008.

Figuur 2. Evolutie aantal abonnees VREG nieuwsbrief Professioneel



Stijging van 731 in januari 2008 naar 1.255 in december 2008.

Figuur 3. Evolutie aantal abonnees VREG nieuwsbrief Privé



Stijging van 2.186 in januari 2008 naar 3.046 in december 2008.

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.

ACTIES TER BEGELEIDING VAN DE VERHUIS VAN ENERGIE

Blocnote immokantoren

Informatieverstrekking over verhuizen van energie blijft prioritair. In 2008 heeft de VREG een verkorte versie van de verhuisfolder onder de vorm van een blocnote met afscheurblaadjes bezorgd aan immobiënkantoren, een belangrijke tussenpersoon naar verhuizers toe.

De volledige uitrol voor Vlaanderen gebeurde in maart 2008.

Ook werd de verhuisfolder beschikbaar gesteld op Batibouw 2008.

NAAMBEKENDHEIDSCAMPAGNE VREG

Focus op de KMO-markt

KMO's en zelfstandigen hebben vaak nog een te passieve houding wat betreft energiebeleid. Nog te weinig KMO's hebben actief voor een bepaalde leverancier gekozen. Dat blijkt uit de enquêtes van de VREG voor bedrijven.

Het was de bedoeling om in 2008 een deel van de middelen en energie in de communicatie naar die grote en fel versnipperde doelgroep te stoppen.

De VREG dacht er aan een netwerk op te zetten met Unizo, Voka, Boerenbond, Gezinsbond, ... De beste aanpak leek te bestaan contact te leggen via de bestaande stuurgroepen onder leiding van het Vlaams Energieagentschap met ACW, de KMO's (VOKA, VLAO en Boerenbond) en de Gezinsbond. Deze samenwerking behelst het aanwerven van energieconsulenten voor energiebesparende maatregelen en alles wat met energie te maken heeft. De VREG heeft geprobeerd om hen warm te maken voor haar onderwerpen (leveranciersvergelijking, kiezen leverancier, verhuis, ...), maar dit had maar een beperkt succes door de focus op energiebesparing.

Het thema "groene energie" kwam aan bod via een gerichte (rechtstreekse) mailing naar de installateurs van zonnepanelen. De VREG merkte dat er een behoefte was/is aan correcte, praktische informatie bij installateurs en eigenaars van zonnepanelen. Omdat er heel wat misverstanden en onduidelijkheden zijn, wou de VREG haar informatie verduidelijken door middel van een mailing.

In dit kader past ook de begin 2009 gelanceerde leveranciersvergelijking voor kleine professionele afnemers. VOKA en UNIZO klagen al lang dat zij geen op maat gemaakte vergelijkingstool hebben. De VREG komt hieraan tegemoet door dit aanbod.

Vijf jaar vrijmaking van de Vlaamse energiemarkt

Het extern communicatiebureau van de VREG vond het raadzaam om blijvend de naambekendheid breed te ondersteunen. Het bureau stelde voor om in te spelen op de vijfde verjaardag van de vrijmaking van de markt, een moment waarop er wel wat media-aandacht voor dit thema kon verwacht worden.

Op 1 juli 2008 vierde Vlaanderen vijf jaar vrije energiemarkt (voor de particulieren, de bedrijfsmarkt was al vroeger geliberaliseerd). De VREG suggereerde om dit moment aan te grijpen om haar rol van neutrale scheidsrechter maar ook van kenniscentrum te verduidelijken.

De aanpak was dubbel:

Voor de sector/overheid toe: een ludiek event:

Het doel van het event op 20 juni 2008 was:

- de relaties van de VREG met de sector (energieleveranciers en netbeheerders), de pers en de andere regulatoren versterken
- medewerkers "zichtbaar" maken
- de rol van de VREG als neutrale scheidsrechter en kenniscentrum bevestigen.

Het werd geen saaie academische zitting of het zoveelste debat, aangezien de meeste aanwezigen echte energiespecialisten zijn en alle knelpunten en verwezenlijkingen goed kennen. Er werd gekozen voor een inleidende speech door André Pictoel, Gedelegeerd bestuurder van de VREG gevolgd door een toespraak van de minister*. Nadien volgde een humoristische kijk op de energiemarkt door de ogen van Bert Kruismans. Dit werd door alle aanwezigen gesmaakt.

Voor het grote publiek: een radiocampagne:

Er werd belist om naar aanleiding van vijf jaar vrijmaking opnieuw een naambekendheidscampagne te voeren. Radio genoot de voorkeur op tv, omdat op die manier beter op de actualiteitscontext (5 jaar vrijmaking) kon ingespeeld worden.

Vijf jaar vrijmaking was zeker een moment waarbij de pers bleef stil staan. De VREG maakte gebruik van die extra media-aandacht om verder te bouwen aan de bekendheid en de rol van de VREG.

Radiocampagne: twee grappige radiospots werden uitgezonden op Radio 2, Donna, Q-Music en Radio 1 met als boodschap: een energieleverancier kiezen is niet moeilijk.

De evaluatie van de radiocampagne leverde zeer goede resultaten op.

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 2007 is de bekendheid van de VREG bij huishoudens sterk toegenomen: in 2008 kent 49% de Vlaamse Reguleringsinstantie, vergeleken met 31% in 2007.

De bekendheid van de VREG bij bedrijven blijft stijgen. In 2008 kennen bijna 3 op 4 (74%) Vlaamse bedrijven de Vlaamse regulator, vergeleken met 68% in 2007.

De VREG werd 284 keer vermeld in de titels van Mediargus (beperkte selectie van de belangrijkste dagen en weekbladen) + 13 keer op radio en tv (VTM, VRT, Q-music en 4FM).

Uit de statistieken blijkt een verhoogde persbelangstelling na initiatieven van de VREG.

Lokale informatieambtenaren

Een belangrijk informatiekanaal om de burgers en ondernemingen in Vlaanderen te bereiken, vormen de lokale overheden: de ambtenaren en informatiediensten van steden en gemeenten.

De VREG maakt dan ook dankbaar gebruik van de mogelijkheid om de lokale informatieambtenaren te voorzien van informatie via de VVSG en via de specifieke kanalen die de Vlaamse overheid voor dit doel ontwikkelde (Dito en Pasklaar). Deze vorm van communicatie is heel kostenefficiënt voor de VREG en leidt toch tot efficiënte en effectieve informatieverstrekking.

Dienstverlening naast het internet

De VREG biedt haar dienstverlening ook via de telefoon aan. Via het nummer 02 553 13 53 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 1700, 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.

Afnemers kunnen ook terecht bij het MultiMedia Contact Center van de FOD Economie, een overheidsdienst die vragen over de energiemarkt beantwoordt. Alle contactgegevens staan ook vermeld op de website van de VREG.

2.2.5.4 Evaluatie efficiëntie en effectiviteit communicatie

Elk jaar stelt de VREG, alleen of samen met haar extern communicatiebureau, een evaluatieverslag op over de communicatie van het voorgaande jaar.

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 2008 is positief:

- De VREG voert een actief communicatiebeleid naar alle doelgroepen (hoewel voor sommige nog onvoldoende succesvol);
- De communicatiemiddelen zijn relatief coherent én herkenbaar qua vormgeving en uitstraling (look & feel);
- De doelgroepen gezinnen en bedrijven worden permanent bevraagd met betrekking tot de communicatie zodat waar nodig bijgestuurd kan worden.

De communicatie-inspanningen hebben geleid tot:

- Stijging van de naambekendheid;
- Verhoging van het aantal websitebezoeken en uitgevoerde leveranciersvergelijkingen;
- Belangstelling voor de VREG in de media;
- Positieve beoordeling van de communicatie door de stakeholders (eind 2007) – bevestigd naar aanleiding van voorstelling ondernemingsplan 2009 aan stakeholders begin 2009.

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 energiecertiacaatsystemen.
- 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 toen bevoegde federale minister 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.
- Besluit Groene stroom: het besluit van de Vlaamse Regering van 5 maart 2004 inzake de bevordering van elektriciteitsopwekking uit hernieuwbare energiebronnen (B.S. 23 maart 2004), zoals gewijzigd door het besluit van de Vlaamse Regering van 20 april 2007.
- Besluit Netbeheerders: het besluit van de Vlaamse Regering van 15 juni 2001 met betrekking tot de distributienetbeheerders voor elektriciteit (BS 5 september 2001).
- Besluit Organisatie Gasmarkt: het besluit van de Vlaamse Regering van 11 oktober 2002 houdende de organisatie van de aardgasmarkt (BS 18 oktober 2002): Titel II.
- Besluit Werkmaatschappijen: het besluit van de Vlaamse Regering van 6 juli 2007 tot wijziging van het besluit van de Vlaamse Regering van 15 juni 2001 met betrekking tot de distributienetbeheerders voor elektriciteit en tot wijziging van het besluit van de Vlaamse Regering van 11 oktober 2002 houdende de organisatie van de aardgasmarkt (B.S. 11 september 2007).
- Besluit Leveringsvergunningen: het besluit van de Vlaamse Regering van 15 juni 2001 met betrekking tot de leveringsvergunningen voor elektriciteit (B.S. 5 september 2001).
- Besluiten Sociale openbardienstverplichtingen: het besluit van de Vlaamse Regering van 31 januari 2003 met betrekking tot de sociale openbardienstverplichtingen in de vrijgemaakte elektriciteitsmarkt (BS 21 maart 2003) en het besluit van de Vlaamse Regering van 20 juni 2003 met betrekking tot de sociale openbardienstverplichtingen in de vrijgemaakte gasmarkt (BS 11 augustus 2003).
- CER: de Ierse energieregulator.
- Cogen Vlaanderen: het expertisecentrum en de ontmoetingsplaats voor het WKK gebeuren in Vlaanderen.
- CREG: Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas, de federale energieregulator.
- 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.
- DTe: de vroegere naam van de Nederlandse energieregulator; heet nu Energiekamer.
- Eandis: werkmaatschappij die de exploitatietaken uitvoert voor de Vlaamse gemengde netbeheerders 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.
- FOD: Federale Overheidsdienst.
- 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 Hilde Crevits.
- NCCPE: de regulator in Litouwen.
- OFGEM: de Britse energieregulator.
- 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.
- Privacywet: Wet van 8 december 1992 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens.
- 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.
- Tariefbesluit: Koninklijk besluit van 11 juli 2002 betreffende de algemene tariefstructuur en de basisprincipes en procedures inzake de tarieven voor de aansluiting op de distributienetten en het gebruik ervan, de ondersteunende diensten geleverd door de beheerders van deze netten en inzake de boekhouding van de beheerders van de distributienetten voor elektriciteit.
- Technisch Reglement Distributie Elektriciteit en Aardgas: bevat de voorschriften en regels in verband met het beheer van de distributienetten gelegen in het Vlaams Gewest, de toegang ertoe en de vereisten voor de aanleg van directe lijnen. Het omvat naast de Algemene Bepalingen ook de Planningscode, de Aansluitingscode, de Toegangscode, de Meetcode, de Samenwerkingscode en de bijlagen.
- UMIG: de Utility Market Implementation Guide is de handleiding die gemeenschappelijk door de distributienetbeheerders werd opgesteld en de informatie-uitwisseling beschrijft tussen de distributienetbeheerders en andere marktpartijen. Deze handleiding bestaat uit een aantal onderliggende delen en documenten.
- UMIX: Utility Market Information eXchange: een samenwerkingsverband tussen de netbeheerders en de energieleveranciers met als taak het vormgeven van de processen en de uitwisseling van informatie tussen marktpartijen in de vrijgemaakte energiemarkt. UMIX publiceert de UMIG-handleiding.
- Verzameldecreet 2008: het decreet van 12 december 2008 houdende diverse bepalingen inzake, energie, leefmilieu, openbare werken, landbouw en visserij.
- 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

Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt
Graaf de Ferrarisgebouw | Koning Albert II-laan 20 bus 19 | 1000 Brussel
tel: 02 553 13 53 fax: 02 553 13 50
info@vreg.be | www.vreg.be