

Mededeling

van de VREG van 23/10/2024

met betrekking tot de vaststelling van een model voor de rapportering van de kwaliteit van de dienstverlening en de aansprakelijkheid van de aardgasdistributienetbeheerders

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Regelgevend kader	3
2.1	Decretaal kader	3
2.2	Technische reglementen	3
2.3	Tariefregulering	4
2.4	Rapporteringmodel	4
3	Werkwijze	4
4	Toelichting bij de formulieren	5
4.1	Profiel van het net	5
4.2	Onderbrekingen van de toegang tot het distributienet.....	5
4.3	Druk	7
4.4	Kwaliteit van het aardgas	9
4.5	Calorische waarde	9
4.6	Dienstverlening	9
4.7	Operationele verliezen	12
4.8	Gaslekken, gaslekopsporingen en melding van incidenten	12
4.9	Periodiek metrologisch beheer en nazicht door Fluvius van de grootverbruiksmetingen voor gas	12
4.10	Definities.....	12
5	Bijlagen	14
	Bijlage 1 Rapportering kwaliteit en aansprakelijkheid.....	14
	Bijlage 2 Rapportering klachten	14

1 Inleiding

Het instaan voor de goede en veilige werking van het aardgasdistributienet behoort tot de kerntaken van de distributienetbeheerder. Dit houdt onder meer in dat onderbrekingen van de aardgastoevoer op zijn net tot een minimum beperkt moeten worden. De opvolging en beoordeling van de uitvoering van deze taak is het voorwerp van de kwaliteitsrapportering door de distributienetbeheerders.

Kwaliteitsbewaking moet breder gezien worden dan enkel de technische waarborging van de levering van aardgas. Het gaat ook over de dienstverlening en informatieverstrekking bij klachten en aanvragen met betrekking tot de algemene diensten geleverd door de netbeheerders, en het drukniveau op het toegangspunt.

Als het aardgas onderbroken wordt, kan dit soms leiden tot schade, of minstens ongemak, in hoofde van de netgebruiker. En dan rijst de vraag naar de aansprakelijkheid van de netbeheerder hiervoor. Dit is het voorwerp van de aansprakelijkheidsrapportering door de distributienetbeheerders.

De gegevens die we hiervoor opvragen hebben betrekking op:

- de karakteristieken van het distributienet;
- de onderbreking van de toegang tot het distributienet;
- meldingen i.v.m. het drukniveau op het toegangspunt en de kwaliteit van het aardgas;
- de dienstverlening i.v.m. het uitvoeren van de reglementaire opgelegde taken;
- de aansprakelijkheidsaanvragen.

2 Regelgevend kader

2.1 Decretaal kader

Eén van de taken van de VREG is *het **toezicht** houden op de **zekerheid** en **betrouwbaarheid** van de distributienetten en het plaatselijk vervoernet van elektriciteit, alsook de **kwaliteit** van de dienstverlening van de netbeheerders, onder meer bij de uitvoering van herstellingen en onderhoud en op het vlak van de tijd die de beheerders van de netten nodig hebben om aansluitingen en herstellingen uit te voeren.* (zie artikel 3.1.3, 1° van het Energiedecreet)

2.2 Technische reglementen

Om deze taak uit te voeren heeft de VREG een **plicht tot kwaliteitsrapportering** in hoofde van de distributienetbeheerders ingevoerd. Art. 2.1.16 (Kwaliteitsrapport) van het Technisch Reglement voor de Distributie van Gas in het Vlaamse Gewest (hierna: TRDG) legt de distributienetbeheerders op dat ze jaarlijks voor 1 april een verslag moeten overmaken aan de VREG waarin de kwaliteit van de dienstverlening in het voorgaande kalenderjaar wordt beschreven.

2.3 Tariefregulering

De tariefmethodologie 2025-2028 stelt een kwaliteitsprikkel (Q-factor) vast. Deze kwaliteitsprikkel omvat een aanpassing van het toegelaten inkomen voor endogene kosten van de distributienetbeheerders op basis van de kwaliteit van hun dienstverlening in de reguleringsperiode 2025-2028. De kwaliteitsprikkel heeft tot doel om de kwaliteit van de dienstverlening op peil te houden en waar mogelijk te verbeteren.

Conform bijlage 9 van de tariefmethodologie 2025-2028 wordt de kwaliteitsprikkel berekend op basis van 6 kwaliteitsindicatoren. De kwaliteitsindicatoren inzake de frequentie en duur van onderbrekingen (par. 3.1 van bijlage 9) en de correcte en tijdige behandeling van aanvragen tot aansluiting (par. 3.2 van bijlage 9) worden opgevolgd aan de hand van bovenvermeld verslag.

2.4 Rapporteringmodel

Het verslag moet opgesteld worden volgens een **rapporteringsmodel** dat gepubliceerd wordt door de VREG. Dit rapporteringsmodel werd in het verleden middels de beslissing “Beslissing van de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt van 11 mei 2004 met betrekking tot de vaststelling van het rapporteringsmodel, bedoeld in artikel I.1.2.3 van Deel I van het Technisch Reglement Distributie Gas” (BESL-2004-33) vastgelegd. De beslissing BESL-2004-33 werd door de latere beslissing BESL-2021-04 formeel opgeheven. Sinds de opheffing van de beslissing wordt het rapporteringsmodel bepaald in een mededeling.

De voorliggende mededeling vervangt nu inhoudelijk integraal het rapporteringsmodel uit de voorgaande mededeling van 24 oktober 2023 (MEDE-2023-03), en is van toepassing vanaf het indieningsjaar 2025 (rapporteringsjaar 2024). De mededeling is deels herwerkt; inhoudelijk zijn de volgende aanpassingen doorgevoerd ten opzichte van vorige mededeling:

- Toevoeging van een vraag over de onderbrekingsfrequentie en onderbrekingsduur
- Toevoeging van rapportering over de behandeling van aansluitingsaanvragen
- Toevoeging van rapporteringen over schadevergoedingen die volgen uit het toegangscontract en het aansluitingscontract
- Schraping van vragen over gegevens die reeds op een andere wijze beschikbaar zijn

3 Werkwijze

Het rapport kwaliteit dienstverlening in het jaar Y heeft betrekking op het voorgaande jaar Y-1. Bijvoorbeeld het kwaliteitsrapport dat ingediend moet worden op 1 april 2023 (=Y) omvat de te rapporteren gegevens met betrekking tot het jaar 2022(Y-1).

De kwaliteit van dienstverlening van distributienetbeheerders wordt in dit rapport gekwantificeerd enerzijds aan de hand van berekende indicatoren, anderzijds aan de hand van het aantal meldingen of klachten die handelen over bepaalde onderwerpen. De berekening van de indicatoren is gebaseerd op de telling van een aantal feiten en de registratie van hun duurtijd.

Voor de definities aanvullend aan het Energiedecreet en het TRDG wordt verwezen naar Titel 4 van deze mededeling: “Toelichting bij de formulieren”.

Om conclusies te trekken uit de aangeleverde gegevens dienen deze consistent te zijn over alle netbeheerders heen. Hiertoe zijn formulieren opgesteld die de betrokken netbeheerders dienen in te vullen. De spreadsheet met de formulieren is in bijlage bijgevoegd.

4 Toelichting bij de formulieren

4.1 Profiel van het net

Onder een actief toegangspunt verstaan we elk toegangspunt dat gas afneemt van het net.

4.2 Onderbrekingen van de toegang tot het distributienet

Voor geplande interventies met onbeschikbaarheid van toegang tot het distributienet (bijv. vervangen van dienstleiding, vervangen van gasmeter...) wordt het totaal aantal interventies en de gemiddelde duur van onderbreking van toegang tot het distributienet opgevraagd.

Voor incidenten wordt een overzicht gevraagd van de individuele incidenten, met korte beschrijving van het incident, eventuele duur van onderbreking van toegang tot het distributienet en aantal getroffen toegangspunten, en schatting van de hoeveelheid gelekt gas.

(Identificatie van het net)
(Betrokken jaar)

4.2.1 Onbeschikbaarheid van de toegang tot het net voor geplande werken

(Bijvoorbeeld: vernieuwen van dienstleiding, overkoppeling van dienstleiding...)

Aard van de interventie *	Aantal betrokken toegangspunten	Gemiddelde duur van onderbreking toegang (h:min)
type		
...		

Voor de onbeschikbaarheid ten gevolge van de installatie van digitale meters, moet de werkelijke gemiddelde duur van een onderbreking geteld worden en niet een standaardtijd van twee uur.

Gelieve de bron van deze gegevens te vermelden, bv. geplande acties, uitgevoerde werken, telefonische oproepen van afnemers, ..

* Uitgezonderd onderbrekingen in kader van onderbreekbare contracten

4.2.2 Niet-geplande onbeschikbaarheid van de toegang tot het net

(Bijvoorbeeld: interventies ten gevolge van oproepen in verband met gasreuk, geblokkeerde meter, beschadiging, ..)

Aard van de onbeschikbaarheid	Aantal betrokken toegangspunten	Gemiddelde duur van onderbreking toegang (h:min)
type		
...		

Gelieve de bron van deze gegevens te vermelden, bv. uitgevoerde werken, telefonische oproepen van afnemers, ...

4.2.3 Onbeschikbaarheid van de toegang tot het net omwille van incidenten

(Bedoeld wordt: incidenten die meerdere toegangspunten treffen en onbeschikbaarheid van gas tot gevolg hebben)

Beschrijving incident	
Oorzaak (incl. vermelding DNB of extern)	
Duur van onderbreking van toegang (h:min) (eventueel geschatte duur)	
Aantal getroffen toegangspunten	
Schatting van gelekte hoeveelheid aardgas	
Genomen maatregelen	

4.2.4 Onderbrekingsfrequentie en -duur

Onderbrekingsfrequentie en -duur: Totaal voor onbeschikbaarheid Niet-gepland + o.w.v. Incidenten (indien oorzaak incident bij DNB).

Voor de rapportering verwijzen we naar de tabel in bijlage G kwaliteit Y-1

4.2.5 Schadevergoeding bij storing

Art. 4.1.11/1.

De netbeheerder is de netgebruiker die aangesloten is op zijn net in overeenstemming met de wettelijke bepalingen vergoeding verschuldigd van de schade die de netgebruiker leed als gevolg van een storing, behoudens andersluidende contractuele bepalingen.

De vergoeding kan echter niet meer bedragen dan 2.000.000 euro per incident, voor het geheel van de schadegevallen. Als het totale bedrag van de schadevergoedingen dat maximumbedrag overschrijdt, is de schadevergoeding die verschuldigd is aan elke netgebruiker naar evenredigheid beperkt. Dit maximumbedrag geldt niet voor schade aan personen.

De netbeheerder wordt in overeenstemming met de wettelijke bepalingen in de rechten van de netgebruiker gesteld ten opzichte van de veroorzaker van de storing, voor de door hem betaalde vergoeding met toepassing van dit artikel.

Het begrip 'onderbreking' wordt niet specifiek gedefinieerd, maar daarmee wordt uiteraard elke onderbreking in de stroom- of gastoevoer bedoeld.

Naar aanleiding van een storing of onderbreking is er voor aardgas geen recht op een decretaal bepaalde forfaitaire schadevergoeding. Hier spreken we dan ook enkel van 'schadevergoeding'.

Met 'schadevergoeding' wordt elke andere vergoeding van schade, dus op basis van andere gronden dan de forfaitaire vergoeding op grond van het Energiedecreet, bedoeld.

4.2.5.1 Regres

De netbeheerder wordt in overeenstemming met de wettelijke bepalingen in de rechten van de netgebruiker gesteld ten opzichte van de veroorzaker van de storing, voor de door hem betaalde vergoeding met toepassing van dit artikel (art. 4.1.11/1, derde lid van het Energiedecreet). Gezien deze bepaling louter een bevestiging is van het regresrecht op grond van de wettelijke subrogatie (artikel 1251, 3°, BW¹), geldt hetzelfde voor onderbrekingen.

4.3 Druk

De rapportering gebeurt op basis van ontvangen meldingen die te maken hebben met het drukniveau op het toegangspunt, zoals te lage druk, drukvariaties, ...opgedeeld in lagedruk- en middendruknet. De meldingen kunnen door de distributienetbeheerder zelf gegroeped worden

¹ Deze verwijzing moet vanaf 1 januari 2023 gelezen worden als "art. 5.220 B.W.", het artikel uit het (nieuwe) Burgerlijk Wetboek met betrekking tot wettelijke subrogatie. De huidige verwijzing naar art. 1251, dat een verwijzing naar het oud Burgerlijk Wetboek zal uitmaken, komt dan immers te vervallen. Cfr. de wet van 28 april 2022 houdende invoeging van [boek 5 'Verbintenissen'](#) van het Burgerlijk Wetboek (B.S. 1/7/2022).

volgens meest voorkomende types van melding. Gelieve aan te geven welk soort meldingen geteld werden: schriftelijke meldingen, schriftelijke en telefonische meldingen,

Type melding	Aantal ontvangen meldingen	Aantal ontvangen terechte meldingen
LD-net		
Beschrijving type1		
Beschrijving type2		
...		
MD-net		
Beschrijving type1		
Beschrijving type2		
...		

4.4 Kwaliteit van het aardgas

De rapportering gebeurt op basis van ontvangen meldingen die te maken hebben met de kwaliteit van het aardgas (zoals watergehalte, odorisatie, stof, ...) opgedeelde in lagedruk en middendruk. De meldingen kunnen door de DNB zelf gegroepeerd worden volgens meestvoorkomende types van melding. Gelieve aan te geven welk soort meldingen geteld werden : schriftelijke meldingen, schriftelijke en telefonische meldingen,

Type melding	Type melding	Aantal ontvangen meldingen
LD-net		
Beschrijving type1		
Beschrijving type2		
...		
MD-net		
Beschrijving type1		
Beschrijving type2		
...		

4.5 Calorische waarde

Overzicht van de calorische bovenwaarde van het aardgas per geaggregeerd ontvangstation en per maand.

Dit zal door de VREG opgehaald worden via www.atrias.be | sector-data.

4.6 Dienstverlening

4.6.1 Aantal aansluitingsaanvragen en gerealiseerde aansluitingen

Overzicht van cijfers m.b.t. het aantal aansluitingsaanvragen, tijdigheid van de offertes voor aansluitingsaanvragen, aantal gerealiseerde aansluitingen en tijdigheid van realisatie van de aansluiting.

Voor de rapportering verwijzen we naar de tabel in bijlage G kwaliteit Y-1.

4.6.2 Forfaitaire vergoeding laattijdige aansluitingen

Art. 4.1.11/3.

De distributienetbeheerder is de aanvrager van een aansluiting op zijn net een vergoeding verschuldigd per dag overschrijding van de aansluitingstermijn die voorgeschreven is door de

technische reglementen of die in onderling overleg werd afgesproken, behalve als hij kan bewijzen dat hij de laattijdigheid van de aansluiting niet heeft kunnen beletten.

De dagvergoeding bedraagt 25 euro voor een huishoudelijke netgebruiker in geval van een laattijdige eenvoudige aansluiting of een laattijdige tijdelijke aansluiting, 50 euro voor een niet-huishoudelijke netgebruiker in geval van een laattijdige eenvoudige aansluiting of een laattijdige tijdelijke aansluiting, en 100 euro voor een laattijdige aansluiting met detailstudie.

De Vlaamse Regering bepaalt, na advies van de VREG, de voorwaarden en de procedure tot indiening van de aanvraag van de vergoeding.

Met “forfaitaire vergoeding” wordt de vergoeding bepaald in het Energiedecreet bedoeld. Voor deze vergoeding gelden volgende kernbepalingen in geval van een laattijdige aansluiting:

Forfaitaire vergoeding huishoudelijke afnemer, laattijdige eenvoudige aansluiting:

De dagvergoeding bedraagt 25 euro (te indexeren) voor een huishoudelijke netgebruiker in geval van een laattijdige eenvoudige aansluiting (art. 4.1.11/3., tweede lid Energiedecreet).

Forfaitaire vergoeding niet-huishoudelijke afnemer, laattijdige eenvoudige aansluiting:

De dagvergoeding bedraagt 50 euro (te indexeren) voor een niet-huishoudelijke netgebruiker in geval van een laattijdige eenvoudige aansluiting (art. 4.1.11/3., tweede lid Energiedecreet).

Forfaitaire vergoeding laattijdige aansluiting met detailstudie:

De dagvergoeding bedraagt 100 euro (te indexeren) voor een laattijdige aansluiting met detailstudie (art. 4.1.11/3., tweede lid Energiedecreet).

Indexatie van de uitbetaalde bedragen:

De bedragen, vermeld in artikel 4.1.11/3 tot en met 4.1.11/5, worden vanaf 1 januari 2015 jaarlijks van rechtswege geïndexeerd door vermenigvuldiging met het gezondheidsindexcijfer voor de maand juni van het jaar n-1 en die te delen door het gezondheidsindexcijfer voor de maand juni 2013 (art. 4.1.11/2, tweede lid Energiedecreet).

Onontvankelijk (laattijdige indiening aanvraag):

De aanvraag moet binnen de 30 dagen na de onderbreking worden ingediend (art. 3.1.43 Energiebesluit); een latere indiening van een aanvraag kan worden afgewezen wegens onontvankelijk. Er wordt gevraagd naar het aantal afwijzingen op grond van laattijdige indiening.

Onontvankelijk (geen sprake van laattijdigheid):

Het is mogelijk dat een aanvrager ervan uitgaat dat zijn aansluiting laattijdig werd gerealiseerd, maar dat de netbeheerder oordeelt dat dit wel degelijk tijdig gebeurde.

Bewezen vreemde oorzaak:

De distributienetbeheerder is de aanvrager van een aansluiting op zijn net een vergoeding verschuldigd per dag overschrijding van de aansluitingstermijn die voorgeschreven is door de technische reglementen of die in onderling overleg werd afgesproken, behalve als hij kan bewijzen dat hij de laattijdigheid van de aansluiting niet heeft kunnen beletten (art. 4.1.11/3., eerste lid Energiedecreet).

Exoneratiebeding in aansluitingscontract:

De bepalingen van onderafdeling III tot en met V gelden behoudens andersluidende contractuele bepalingen (art. 4.1.11/2., eerste lid Energiedecreet).

4.6.3 Forfaitaire vergoeding laattijdige heraansluiting

Art. 4.1.11/4.

De distributienetbeheerder is een aanvrager van een heraansluiting op zijn net een vergoeding verschuldigd per dag vertraging van de realisatie van de heraansluiting van die netgebruiker op zijn net, behalve als hij kan bewijzen dat hij de laattijdigheid van de heraansluiting niet heeft kunnen beletten.

De vergoeding bedraagt 75 euro.

De Vlaamse Regering bepaalt, na advies van de VREG, de voorwaarden en de procedure tot indiening van de aanvraag van de vergoeding.

Met “forfaitaire vergoeding” wordt de vergoeding bepaald in het Energiedecreet bedoeld. Voor deze vergoeding gelden volgende kernbepalingen in geval van een laattijdige heraansluiting:

De vergoeding bedraagt 75 euro (art. 4.1.11/4., tweede lid Energiedecreet).

Indexatie van de uitbetaalde bedragen:

De bedragen, vermeld in artikel 4.1.11/3 tot en met 4.1.11/5, worden vanaf 1 januari 2015 jaarlijks van rechtswege geïndexeerd door vermenigvuldiging met het gezondheidsindexcijfer voor de maand juni van het jaar n-1 en die te delen door het gezondheidsindexcijfer voor de maand juni 2013 (art. 4.1.11/2, tweede lid Energiedecreet).

Onontvankelijk (laattijdige indiening aanvraag):

De aanvraag moet binnen de 30 dagen na de onderbreking worden ingediend (art. 3.1.43 Energiebesluit); een latere indiening van een aanvraag kan worden afgewezen wegens onontvankelijk. Er wordt gevraagd naar het aantal afwijzingen op grond van laattijdige indiening.

Onontvankelijk (geen sprake van laattijdigheid):

Het is mogelijk dat een aanvrager ervan uitgaat dat zijn heraansluiting laattijdig werd gerealiseerd, maar dat de netbeheerder oordeelt dat dit wel degelijk tijdig gebeurde.

Bewezen vreemde oorzaak:

De distributienetbeheerder is een aanvrager van een heraansluiting op zijn net een vergoeding verschuldigd per dag vertraging van de realisatie van de heraansluiting van die netgebruiker op zijn net, behalve als hij kan bewijzen dat hij de laattijdigheid van de heraansluiting niet heeft kunnen beletten (4.1.11/4., eerste lid Energiedecreet).

Exoneratiebeding in aansluitingscontract:

De bepalingen van onderafdeling III tot en met V gelden behoudens andersluidende contractuele bepalingen (4.1.11/2., eerste lid Energiedecreet).

4.6.4 Schadevergoedingen die volgen uit het toegangscontract en het aansluitingscontract

Vragen over aansprakelijkheid in kader van aansluitingscontract, toegangscontract of andere: zie de tabel in bijlage G kwaliteit Y-1.

4.6.5 Alle klachten

Voor de rapportering verwijzen we naar de tabel in bijlage 'Rapportering klachten'.

4.7 Operationele verliezen

Er bestaat vooralsnog geen standaard methode voor de berekening van de operationele verliezen op het distributienet.

Verliezen bij beschadigingen door derden zijn opgenomen in het deel 'Onderbrekingen van de toegang tot het distributienet'.

4.8 Gaslekken, gaslekopsporingen en melding van incidenten

Dit wordt gerapporteerd aan FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie, Bestuur Kwaliteit en Veiligheid.

4.9 Periodiek metrologisch beheer en nazicht door Fluvius van de grootverbruiksmetinstrumenten voor gas

Volgende gegevens moeten gerapporteerd worden overeenkomstig BESL-2022-54:

- Overzicht van de gevallen waarbij een controle van de (grootverbruik) gasmeter uitgevoerd werd (buiten de statistische controles), met vermelding van de partij die de controle aanvroeg, conclusie van de controle en welke actie genomen werd m.b.t. de gasmeter;
- Aantal grootverbruiksmetinstrumenten in het bestand met opsplitsing per type/kaliber, leverancier, ouderdom, en aanwezigheid VHI.

4.10 Definities

Definitie “melding”

Onder melding wordt verstaan: “elk contactneming door een netgebruiker of zijn gemandateerde over een probleem dat de netgebruiker ondervindt met betrekking tot een dienst of product geleverd door de distributienetbeheerder”.

Elke distributienetbeheerder rapporteert minstens de aantallen door hem ontvangen schriftelijke meldingen (per brief, via website of via e-mail) met betrekking tot de in dit rapport opgenomen onderwerpen. Bij uitbreiding, rapporteert de distributienetbeheerder ook door hem geregistreeerde telefonische meldingen met betrekking tot de in dit rapport opgenomen onderwerpen, indien beschikbaar en relevant.

Definitie “terechte melding”

Onder terechte melding wordt verstaan: “elke melding waarbij, tijdens of na behandeling, wordt vastgesteld:

- dat de reglementaire verplichting niet werd nageleefd door de distributienetbeheerder,
- een gemaakte afspraak onder door de netgebruiker voldane voorwaarden niet werd gerespecteerd door de distributienetbeheerder,
- of de gestelde norm niet werd gehaald door de distributienetbeheerder”.

Definitie “klacht”

Onder klacht wordt verstaan: elke melding door een netgebruiker of zijn gemandateerde waarbij deze zijn ontevredenheid wordt uit over een dienst of product geleverd door de distributienetbeheerder, waarbij de netgebruiker betrokken partij is.

Elke distributienetbeheerder rapporteert minstens de aantallen door hem ontvangen schriftelijke klachten (per brief, via website of via e-mail) met betrekking tot de in dit rapport opgenomen onderwerpen. Bij uitbreiding, rapporteert de distributienetbeheerder ook door hem geregistreeerde telefonische klachten met betrekking tot de in dit rapport opgenomen onderwerpen, indien beschikbaar en relevant.

Definitie “terechte klacht”

Onder terechte klacht wordt verstaan: “elke klacht waarbij, tijdens of na behandeling, wordt vastgesteld:

- dat de reglementaire verplichting niet werd nageleefd door de distributienetbeheerder,
- een gemaakte afspraak onder door de netgebruiker voldane voorwaarden niet werd gerespecteerd door de distributienetbeheerder,
- of de gestelde norm niet werd gehaald door de distributienetbeheerder”.

5 Bijlagen

Bijlage 1 Rapportering kwaliteit en aansprakelijkheid

Excel: G kwaliteit Y-1

Bijlage 2 Rapportering klachten

Excel: Rapportering klachten