

## Ondernemingsplan 2010

<b>ONDERNEMINGSPLAN 2010</b>	<b>1</b>
<b>INLEIDING</b>	<b>3</b>
<b>1. BEGROTING 2010</b>	<b>4</b>
1.1. ONTVANGSTEN	4
1.2. UITGAVEN	4
1.3. BIJKOMENDE FINANCIERING NOODZAKELIJK	4
<b>2. PERSONEEL</b>	<b>6</b>
<b>3. STRATEGISCHE EN OPERATIONELE DOELSTELLINGEN MET BETREKKING TOT DE INTERNE WERKING VAN DE VREG</b>	<b>7</b>
3.1. SYSTEEM VAN INTERNE CONTROLE MET MATURITEITSNIVEAU 3	7
3.2. IMPLEMENTATIE VAN EEN NIEUWE ORGANISATIESTRUCTUUR	7
3.3. OPMAAK VAN EEN NIEUWE BEHEERSOVEREENKOMST	9
3.4. VERDERE UITVOERING VAN HET ICT-MASTERPLAN VAN DE VREG	9
<b>4. DOELSTELLINGEN MET BETREKKING TOT DE UITVOERING VAN DE KERNTAKEN VAN DE VREG</b>	<b>10</b>
4.1. STRATEGISCHE EN OPERATIONELE PROJECTEN	10
4.1.1. Opvolging van de initiatieven rond slimme netten en slimme meters	10
4.1.2. Naar een nieuw marktmodel voor de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt	13
4.1.3. Naar een coherenter kader ter stimulering van de aansluiting van decentrale productie op het distributienet	15
4.1.4. Verdere procesverbeteringen en -automatiseringen inzake het behandelen van de aanvragen tot toekenning van groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten en de maandelijkse toekenning van deze certificaten	16
4.1.5. Verbetering van de certificatenmarkt	17
4.1.6. Private netten en directe lijnen en leidingen	19
4.1.7. Vergelijking van de kwaliteit van dienstverlening van de Vlaamse energieleveranciers	21
4.1.8. Versterking van het intern beheer en de inhoud van de website van de VREG	22
4.1.9. Verbetering van de monitoring van de marktwerking en het energiebeleid	23
4.1.10. Opbouwen van een goede samenwerking met de federale Ombudsdienst voor energie	25
4.1.11. Opvolgen van de aansluitbaarheids- en de aansluitingsgraad van het gasdistributienet	26
4.1.12. Vergroten van de kennis bij de Vlaming van zijn recht op gratis kWh	27
4.1.13. Bijdragen aan de evaluatie van de sociale openbaardienstverplichtingen	27
4.1.14. Uitvoeren van een analyse van het warmtekrachtcertificatenaanbod op middellange termijn	29
4.1.15. Debat opstarten rond de opmaak van een adequate noodleveranciersregeling	29
4.1.16. Advisering over energiewetgeving	30

4.2. RECURRENTE TAKEN VAN DE VREG TER UITVOERING VAN HAAR STRATEGISCHE (SOD'S) EN OPERATIONELE DOELSTELLINGEN (OOD'S) UIT DE BEHEERSOVEREENKOMST: VERBETEREN VAN DE MARKTWERKING (SOD 1)	31
4.2.1. Controle op de naleving van de Vlaamse energiewetgeving (OOD 1)	31
4.2.2. Reguleren van de toegang tot en het gebruik van het distributienet (OOD 2)	34
4.2.3. Klachtenbehandeling, geschillenbeslechting en bemiddeling in geschillen (OOD 3)	36
4.2.4. Certifiëring van milieuvriendelijke energie en faciliteren van de handel hierin (OOD 4)	37
4.3. RECURRENTE TAKEN VAN DE VREG TER UITVOERING VAN HAAR STRATEGISCHE (SOD'S) EN OPERATIONELE DOELSTELLINGEN (OOD'S) UIT DE BEHEERSOVEREENKOMST: KENNISCENTRUM ZIJN VAN DE VRIJGEMAAKTE MARKT (SOD 2)	41
4.3.1. Advisering en signalisatie over beleidsrelevante aangelegenheden met betrekking tot de elektriciteits- en gasmarkt (OOD 1)	41
4.3.2. Marktmonitoring (OOD 2)	41
4.3.3. Efficiënte communicatie en informatieverlening over de elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaams Gewest (OOD 3)	43

## Inleiding

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

Zij heeft de volgende taken:

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

Haar taken en werking zijn geregeld in het decreet van 30 april 2004 tot oprichting van het publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (B.S. 27 mei 2004). Dit decreet is in werking sinds 1 april 2006.

Voorliggend ondernemingsplan bevat de acties die de VREG zal uitvoeren in het jaar 2010 om de strategische en operationele doelstellingen van de VREG, opgenomen in de beheersovereenkomst 2008-2010, te realiseren. Het licht eveneens toe welke acties de VREG zal ondernemen ter uitvoering van de beleidsnota Energie 2009-2014 van de Vlaamse minister, bevoegd voor het Energiebeleid.

## 1. Begroting 2010

### 1.1. Ontvangsten

ONTVANGSTEN (k.euro)			
ESR code	Omschrijving	3BC 2009	BO 2010
0821	Overgedragen saldo	612	65
4610	Dotatie (LB0 LC135 4141)	3.404	3.494
<b>Totaal ontvangsten</b>		<b>4.016</b>	<b>3.559</b>

### 1.2. Uitgaven

UITGAVEN (k.euro)				
ESR code	COFOG	Omschrijving	3BC 2009	BO 2010
<b>0322</b>	<b>00000</b>	<b>Over te dragen overschot van het boekjaar</b>	<b>65</b>	<b>65</b>
1111	04300	Eigenlijke lonen	1.523	1.721
1120	04300	Sociale verzekeringspremies	402	451
1131	04300	Overige sociale lasten	228	245
1140	04300	Lonen in natura	23	21
<b>11</b>	<b>04300</b>	<b>Personeelskosten</b>	<b>2.176</b>	<b>2.438</b>
1211	04300	Algemene werkingskosten andere sectoren	1.219	803
1221	04300	Algemene werkingskosten binnen de overheid	53	19
1222	04300	Huurgelden binnen de overheid	167	170
<b>12</b>	<b>04300</b>	<b>Werkingskosten</b>	<b>1.439</b>	<b>992</b>
7422	04300	Investeringen niet verdeeld	336	64
<b>74</b>	<b>04300</b>	<b>Patrimoniale kosten</b>	<b>336</b>	<b>64</b>
<b>Totaal uitgaven</b>			<b>4.016</b>	<b>3.559</b>

### 1.3. Bijkomende financiering noodzakelijk

De laatste jaren is er een gestage groei van de werklust verbonden aan de behandeling van groenestroom- en warmtekrachtdossiers binnen de VREG. De groei van het aantal dossiers, in het bijzonder van het aantal fotovoltaïsche installaties, legt een zware druk op de werking van de VREG. Niet alleen drukt de werklust die voortvloeit uit de behandeling van dossiers inzake groenestroom- en warmtekrachtcertificaten steeds meer op de werking van de VREG, maar ook de begroting van de VREG draagt steeds meer lasten, veroorzaakt door de kosten voor de verdere ontwikkeling en het nodige onderhoud van de databank waarin deze certificaten worden aangemaakt en verhandeld.

Tot 2008 is de ontwikkeling en het onderhoud van deze databank volledig gefinancierd kunnen worden binnen de werkingsmiddelen van de VREG.

In 2009 bleek dit niet meer houdbaar, en werd door toenmalig minister Crevits ook erkend. Voor 2009 gaf ze haar toestemming tot de aanwending van €200.000 vanuit het Energiefonds voor het uitvoeren van een aantal door de VREG voorgestelde IT-projecten met betrekking tot de databank groenestroom- en warmtekrachtcertificaten. Hiermee werd de veiligheid en het gebruiksgemak van de

datatabank verhoogd, werd de koppeling met Belpex gerealiseerd, en werden de eerste fases van de automatiseringsprojecten "Aanvragen certificaten" (nl. voor kleine PV-installaties) en "Rapportering productie" (nl. voor grote PV-installaties) uitgevoerd.

De aanrekening van deze projecten op het Energiefonds is logisch: het betreffen projecten die kaderen in het energiebeleid, in het bijzonder het beleid inzake warmtekrachtkoppeling en hernieuwbare energiebronnen. Een goede, veilige, efficiënte en betrouwbare werking van de certificaten-databank is noodzakelijk voor het systeem van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten. Dit certificatenstelsel is het instrument dat het Vlaams Gewest gekozen heeft om haar doelstellingen die door Europa zijn opgelegd inzake het gebruik van hernieuwbare energie en kwalitatieve warmtekrachtkoppeling te bereiken.

Ook voor 2010 blijkt er nood aan bijkomende financiering voor de uitvoering van ICT-projecten ter aanpassing en verbetering van de certificaten-databank groenestroom- en warmtekrachtcertificaten.

Het betreft meer bepaald de volgende projecten:

a. Aanpassing certificaten-databank naar aanleiding van de nieuwe Europese richtlijn Hernieuwbare Energiebronnen

Dit project vloeit voort uit de wijziging van de Europese richtlijn, die geïmplementeerd moet worden voor het einde van 2010. Het betreft volgende aanpassingen aan de databank:

- beperking van de levensduur van de garantie van oorsprong tot een jaar
- vermelding van bijkomende gegevens op de garantie van oorsprong
- internationale harmonisering van garanties van oorsprong
- ontkoppeling van steun- en herkomstcertificaat (zoals vermeld in de Beleidsnota Energie 2009-2014)

b. Automatisering van de processen inzake de aanvragen tot toekenning van groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten via de certificaten-databank  
(voor meer toelichting, zie verder onder 4.1.4)

c. Automatisering van de processen inzake de rapportering van productiegegevens  
(voor meer toelichting, zie verder onder 4.1.4)

## 2. Personeel

Het goedgekeurde personeelsplan van de VREG ziet er begin 2010 als volgt uit:

Functie	Statutair contractueel	of	Rang	Goedgekeurd aantal VTE
Gedelegeerd bestuurder	Contractueel		A3	1
Juridisch directeur	Contractueel		A2	1
Juridisch toezichthouder	Contractueel		A2	3
Sociaal-economisch directeur	Contractueel		A2	1
Sociaal-economisch toezichthouder	Contractueel		A2	4
Technisch directeur	Contractueel		A2	1
Technisch toezichthouder	Contractueel		A2	6,5
Informaticus	Statutair		A1	1
Kantoorcoördinator	Contractueel		B1	1
Directiemedewerker	Statutair		B2	1
Administratieve medewerker	Statutair		C2	1
Administratieve medewerker	Statutair		C1	7
<b>Totaal</b>				<b>28,5</b>

### **3. Strategische en operationele doelstellingen met betrekking tot de interne werking van de VREG**

#### ***3.1. Systeem van interne controle met maturiteitsniveau 3***

Overeenkomstig de beheersovereenkomst van de VREG, moet de VREG tegen eind 2010 beschikken over een uitgeschreven en gedocumenteerd systeem van interne controle (strategische doelstelling inzake interne werking).

De VREG heeft in 2008 een stappenplan opgesteld om naar dit maturiteitsniveau te kunnen groeien. In de loop van 2009 is er een audit geweest van de dienst Interne Audit van de Vlaamse Administratie. De aanpak van het stappenplan door de VREG werd door hen als positief aangemerkt.

In 2010 moeten echter nog een hele reeks stappen gezet worden om dit stappenplan uit te voeren en met name tegen eind 2010 te beschikken over een uitgeschreven en gedocumenteerd systeem van interne controle.

In 2010 zullen concreet de volgende acties moeten worden genomen (operationele doelstellingen inzake interne werking):

- implementatie van een nieuwe en meer adequate organisatiestructuur (zie verder onder 3.2)
- bepaling van strategische en operationele doelstellingen voor de interne werking van de VREG
- de belanghebbenden van de VREG moeten worden opgelijst en het belang en de impact van de belanghebbenden op de activiteiten van de VREG moet verder geëxpliciteerd worden. Er moet daarbij een link worden gelegd naar het informatie- en communicatiebeleid van de VREG (welke instrumenten worden ingezet om welke belanghebbenden te bereiken)
- de organisatiespecifieke waarden van de VREG moeten worden gespecificeerd en er moet worden nagaan of het personeel deze waarden ook kent en toepast
- beschrijven van het strategisch HRM-kader
- uitwerken van het competentiebeleid
- opstellen van een vormingsplan
- integriteitsbeleid uitwerken en communiceren aan het personeel
- aanzet geven tot een analytische versleuteling van de uitgaven van de VREG aan haar processen en doelstellingen
- uitwerken van een volledig en uitgeschreven veiligheidsbeleid, inclusief disaster recovery plan

#### ***3.2. Implementatie van een nieuwe organisatiestructuur***

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

Daarom werd in 2009 een traject gestart dat moest leiden tot de implementatie van een meer procesgedreven organisatiestructuur, met een duidelijke taakverdeling tussen directies, een betere link tussen taken en aansturing, een mogelijkheid tot verdere specialisering en meer duidelijkheid naar de buitenwereld toe inzake wie ze moeten aanspreken voor welke aangelegenheid.

Concreet wil de VREG haar werking als volgt organiseren:

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

Voor het opmaken van deze nieuwe organisatiestructuur, werd een inschatting gemaakt van de capaciteit die nodig is voor een goede uitvoering door de VREG van de haar toegekende taken. Deze inschatting gebeurde met de ondersteuning van een expert in organisatieuitbouw en zal de basis vormen voor de opmaak van een onderbouwd personeelsplan. Het instrument dat hierbij werd ontwikkeld zal kunnen aangewend worden om nauwkeurig de impact van wijzigende omstandigheden op de organisatie in de toekomst in te schatten.

De exacte implicatie op personeels- en werkingsmiddelen is op dit moment nog niet duidelijk, maar er zullen in ieder geval extra middelen nodig zijn om het nieuwe organisatiemodel in optimale vorm te laten werken. De VREG zal een realistisch voorstel uitwerken en dit voorleggen aan de bevoegde minister.

Begin 2010 zal een transitieplan uitgewerkt worden om naar dit organisatiemodel toe te werken, mogelijk met tijdelijke en suboptimale oplossingen, als de nodige personeels- en werkingsmiddelen niet beschikbaar zijn.

In de loop van 2010 zal de VREG een efficiëntere organisatiestructuur uitbouwen.
--



### **3.3. Opmaak van een nieuwe beheersovereenkomst**

In de loop van 2010 zal de VREG een nieuwe beheersovereenkomst met de Vlaamse Regering moeten afsluiten voor de komende jaren.

Wat de (horizontale) doelstellingen inzake interne werking betreft, zullen de generieke bepalingen worden opgenomen die voor alle entiteiten binnen de Vlaamse overheid, en eventueel specifiek voor het beleidsdomein Leefmilieu, Natuur en Energie, zullen worden uitgewerkt.

Voor wat de bepaling van de strategische en operationele doelstellingen van de VREG op het vlak van haar kerntaken betreft, zal de inhoud van het regeerakkoord en de beleidsnota Energie 2009-2014 een belangrijke basis zijn.

De VREG is van plan om in 2010 overleg te plegen met haar diverse stakeholders. De input van deze contacten kan eveneens nuttig zijn voor het debat over de inhoud van de beheersovereenkomst met de Vlaamse minister, bevoegd voor het energiebeleid.

### **3.4. Verdere uitvoering van het ICT-masterplan van de VREG**

De VREG heeft in 2008 een ICT-masterplan opgesteld, in samenwerking met een extern ICT-consultant. Sinds 2009 heeft de VREG nu ook een gekwalificeerde en fulltime ICT-verantwoordelijke die belast is met de uitvoering van het ICT-masterplan van de VREG.

In 2010 zal verder worden gegaan met de uitvoering van het ICT-masterplan van de VREG.

Een aantal software- en hardwareaanpassingen ter uitvoering van dit ICT-masterplan of die nodig bleken voor het verder onder controle brengen van de ICT-processen van de VREG zijn reeds uitgevoerd of in uitvoering. Dit zal worden verder gezet in 2010.

In 2010 zal de VREG ook een nieuw Document Management Systeem implementeren ter vervanging van het huidige systeem dat technisch niet meer ondersteund wordt en dat niet meer voldoet aan de huidige vereisten van de VREG. Het nieuwe Document Management Systeem moet leiden tot een verdere efficiëntie van de werking van de VREG, door de implementatie van workflows en de mogelijkheid tot betere monitoring van de processen die via deze workflows lopen.

Ten slotte zal in 2010 het Disaster Recovery Plan voor ICT van de VREG worden opgeleverd.

## 4. Doelstellingen met betrekking tot de uitvoering van de kerntaken van de VREG

### 4.1. *Strategische en operationele projecten*

#### 4.1.1. **Opvolging van de initiatieven rond slimme netten en slimme meters**

Passages uit het Regeerakkoord:

*We creëren de voorwaarden zodat in Vlaanderen een slim elektriciteitsnetwerk tot stand komt, dat aangepast is aan een meer decentrale productie. Daarvoor stimuleren we de energiedistributie-intercommunales.*

*We maken op een economisch draagbare, gefaseerde en gecontroleerde manier werk van de modernisering van energiemeters en de optimalisatie van energienetten (smart meters en smart grids). Een grootschalig proefproject is operationeel in deze regeerperiode. Deze meters moeten niet alleen een slim net mogelijk maken, met inbegrip van de aansluiting van decentrale elektriciteitsproductie-installaties, maar ook leiden tot meer comfort en minder verbruik voor de energiegebruikers. Ze moeten ook bijdragen tot een betere werking van de energiemarkt.*

In het **Pact 2020** werd de volgende doelstelling vastgelegd:

*Het elektriciteitsnet wordt tegen 2020 omgevormd tot een internationaal goed geïnterconnecteerd en slim net waarop decentrale productie-eenheden en nieuwe toepassingen kunnen worden gekoppeld.*

De nieuwe Europese **Elektriciteitsrichtlijn** legt de Europese lidstaten op om ervoor te zorgen dat tegen 2020 80% van alle energieafnemers beschikken over een slimme meter, voor zover de ingebruikname ervan positief wordt beoordeeld. Deze beoordeling zal mee gebaseerd worden op de resultaten van de voorziene testprogramma's, waarbij het belang van de consument (kostprijs, gerealiseerde energiebesparing, verbetering van de dienstverlening, bescherming van de privacy, sociale bescherming,...) en de mate waarin de slimme meter de inpassing van decentrale productie bevordert, cruciale criteria zullen zijn.

#### **4.1.1.1. *Verdere kennisopbouw en opvolging van de ontwikkeling van een slim net en de invoering van slimme meters in het Vlaams Gewest***

Het Regeerakkoord en het Pact 2020 stelt duidelijke doelstellingen voorop betreffende de invoering van intelligente energiemeters en slimme netten. De Vlaamse regering moet de nodige beslissingen nemen hiervoor, met het oog op de verbetering van de werking van de elektriciteits- en gasmarkt en de situatie van de energiegebruikers in Vlaanderen. De VREG wil daarbij een centrale rol spelen.

De voorbije jaren heeft de VREG reeds diverse initiatieven genomen met betrekking tot de problematiek:

- de VREG heeft in 2007 een studie laten uitvoeren met betrekking tot de communicatiemiddelen die kunnen worden aangewend voor intelligente meters
- de VREG heeft in 2008 een kosten-batenmodel laten ontwikkelen, waarmee de impact van verschillende projectalternatieven m.b.t. de invoering van de slimme meter in Vlaanderen kan worden onderzocht

- er werd een breed overleg gevoerd met alle marktpartijen waarin een visie werd opgebouwd rond de rol van slimme meters in de energiemarkt van de toekomst ("studie marktmodel")
- de VREG volgt actief een aantal studieprojecten op inzake smart meters en smart grids (onder meer het VOKA Vlaams Smart Grid Platform en het Linear+-project)
- er werd een werkgroep opgericht in het kader van het regulatorenoverleg waarin de evoluties op het vlak van smart grids en smart meters opgevolgd worden
- de VREG heeft een website opgestart ([www.slimmemeters.be](http://www.slimmemeters.be)) waarop informatie rond slimme meters wordt gegroepeerd, en die gebruikt kan worden voor de informatie en sensibilisering naar het grote publiek, de sector, de belangenorganisaties,....

Bij het opvolgen van de initiatieven rond slimme netten en slimme meters, wil de VREG ervoor zorgen dat dit slim net en de daarvoor nodige slimme meters er komen en dat daarbij wordt gewaakt dat de doelstellingen van de Vlaamse overheid zo goed mogelijk bereikt worden.

De VREG zal daarom in 2010 de volgende aspecten van slimme netten en slimme meters verder opvolgen:

- de plannen die momenteel bestaan inzake slimme meters in Vlaanderen en de plannen die de netbeheerders hebben op het vlak van smart grids, met name in de eerste instantie het proefproject dat in 2010 uitgevoerd wordt in de gemeenten Hombeek en Leest
- de invoering van slimme meters in andere landen en de problemen die in die landen ondervonden werden
- de financiële aspecten van de invoering van intelligente meters: welke kosten worden veroorzaakt en wie zal deze kosten (ultiem) dragen?
- het belang van de consument (kostprijs, gerealiseerde energiebesparing, invloed op gedrag, bruikbaarheid van de informatie, ...)
- de mogelijkheid tot efficiëntiewinsten (meteropname, fraudedetectie)
- de mogelijke verbetering van de marktprocessen (eenvoudiger switchen van leverancier, betere afhandeling van verhuizingen, snellere klachtenafhandeling, klantenbinding door betere dienstverlening, real-time pricing, additionele diensten)
- de mogelijke verbetering van de dienstverlening (besparingsadviezen op basis van het actuele energieverbruik, beveiliging, alarmering, demand side management, domotica)
- de bescherming van de privacy (de verwerking van de gegevens opgenomen door deze slimme meters, de oprichting van een nieuwe centrale databank waarin de gegevens van de slimme meters zullen worden bewaard en de overdracht van deze gegevens aan derden)
- de impact op en inpassing van de slimme meter in de Vlaamse sociale openbaredienstverplichtingen
- de mate waarin de slimme meter de inpassing van decentrale productie bevordert
- de technische aspecten van de communicatie en werking van de slimme meter, met name de aandacht voor de interoperabiliteit (de ontwikkeling van een open standaard, zodat vraagsturende toepassingen, zoals domotica, efficiënt kunnen ingepast worden in het slimme metersysteem)

Uiteindelijk doel van de opvolging van deze aspecten is om nog binnen deze legislatuur een advies te verlenen aan de minister met betrekking tot de nodige wetgeving verbonden aan de invoering van slimme meters. In de wetgeving zullen met name de principes van de werking van deze meters en de functionaliteiten die de slimme meters minimaal moeten aankunnen worden vastgelegd. Tevens zullen ook de doelstellingen van deze meters (o.a. effecten op niveau frequentie van facturatie, tijdslijn voor uitrol intelligente meters en slimme netten, ...) moeten worden vastgelegd. De wetgeving met betrekking tot de sociale openbaredienstverplichtingen moet eveneens aangepast worden aan de realiteit van de slimme meter, die mogelijk functionaliteiten zal bezitten inzake voorafbetaling en afsluiting en stroombeperking van op afstand.

#### **4.1.1.2. Oprichting platform "Intelligente elektriciteitsnetten" in het kader van de uitvoering van het actieplan "Vlaanderen in Actie".**

De VREG is de trekker binnen de Vlaamse overheid van de uitvoering van de centrale actie "intelligente elektriciteitsnetten" in het kader van de doorbraak "Groen Stedengewest" uit het actieplan "Vlaanderen in Actie".

In het kader daarvan zal zij in 2010 een platform oprichten ter opvolging van de uitbouw van het Vlaams distributienet tot een slim net en de invoering van slimme meters.

Dit platform heeft tot doel een breed maatschappelijk overleg te kunnen voeren over het project slimme energiemeters. Alle belanghebbenden (marktpartijen, consumentenorganisaties, belangenverenigingen van afnemers, armoedeverenigingen, OCMW's, privacycommissie, belangenverenigingen van ondernemingen, andere agentschappen binnen de Vlaamse overheid, ...) zullen worden betrokken.

Het is nodig om via dit platform de mogelijke voordelen, werking en eigenschappen van de intelligente meter te bespreken met alle belanghebbenden, zodat moet vermeden worden dat de invoering van de intelligente meters en slimme netten wordt gehypothecerd door onvoldoende draagvlak hiervoor, wat leidt tot al dan niet mis begrepen argumenten en ultiem tot verzet tegen de invoering ervan.

#### **4.1.1.3. Verdere samenwerking met de privacycommissie**

De VREG heeft in 2009 contact gelegd en een samenwerking opgestart met de Privacycommissie rond de privacyissues die gepaard gaan met de invoering van slimme meters: de verwerking van de gegevens opgenomen door deze slimme meters, de oprichting van een nieuwe centrale databank waarin de gegevens van de slimme meters zullen worden bewaard (central clearing house) en de overdracht van deze gegevens aan derden (o.a. leveranciers en bedrijven die energiediensten verstrekken).

Deze samenwerking zal ook in 2010 verder gezet worden. De VREG en de Privacycommissie zullen elkaar op geregelde basis op de hoogte stellen van verdere ontwikkelingen.

#### **4.1.1.4. Actualisatie kosten-batenanalyse invoering slimme meters**

De VREG heeft in 2008 een kosten-batenmodel laten ontwikkelen, waarmee de impact van verschillende projectalternatieven m.b.t. de invoering van de slimme meter in Vlaanderen kan worden onderzocht. De marktpartijen werden betrokken bij de opmaak van dit model, zodat alle gewenste functionaliteiten en de kosten en baten van de verschillende opties konden worden geanalyseerd. De studie had tot doel voor de VREG een model te ontwikkelen voor het maken van kosten-batenanalyses. Het eindrapport met daarin de resultaten van een eerste toepassing van het model, werd gepubliceerd op [www.vreg.be](http://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 moet wel worden genuanceerd. 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. Met name was het duidelijk dat een aantal aannames, met name deze met betrekking tot de ontwikkeling van decentrale productie in Vlaanderen, niet voldoende

kwantitatief konden worden ingerekend. De vastlegging van doelstellingen op lange termijn maakt een dergelijke kwantificering nu verantwoord. Dit vereist een aanpassing van het rekenmodel.

In 2010 zal de VREG het kostenbatenmodel verder verbeteren, zodat een nieuwe kostenbatenanalyse kan gebeuren zodra aanvullende gegevens, onder meer op basis van de voorziene pilootprojecten van de netbeheerders duidelijk zijn.

Het kostenbatenmodel is een "model": de onderliggende parameters en hypothesen kunnen permanent worden bijgesteld op basis van toekomstige inzichten en ervaringen om nieuwe en verbeterde resultaten te genereren. In de toekomst zal de VREG dit model aanvullen op basis van de ervaringen opgedaan tijdens de uitvoering van de pilootprojecten van de netbeheerders.

#### **4.1.2. Naar een nieuw marktmodel voor de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt**

Passage uit het **Regeerakkoord**:

*Op grond van de studie en consultatie op het gebied van het marktmodel worden initiatieven genomen die de marktwerking versterken en verbeteren.*

Onder impuls van de VREG voeren de marktspelers in de elektriciteits- en gasmarkt reeds sinds enkele jaren een debat rond de uitwerking van een nieuwe marktmodel. Doel is nieuwe en efficiëntere organisatieregels voor de elektriciteits- en gasmarkt te bekomen.

Het begrip "marktmodel" duidt op het geheel van regels en afspraken, rollen en verantwoordelijkheden dat bepaalt hoe de marktorganisatie georganiseerd wordt en de marktwerking in de praktijk verloopt.

Tijdens deze legislatuur zullen belangrijke stappen gezet moeten worden naar het nieuwe marktmodel:

- de nodige hoofdlijnen van de nieuwe en efficiëntere organisatieregels voor de energiemarkt zullen in wetgeving moeten worden gegoten
- om de werking van de markt efficiënter en met een hogere kwaliteit te laten verlopen en dus minder fouten te veroorzaken die de energieverbruikers hinderen, wordt een soort "kruispuntdatabank" voor energie opgericht (een "centraal clearing house") waarbinnen de informatie beschikbaar gesteld en uitgewisseld wordt die nodig is voor de facturatie van eindafnemers, het veranderen van energieleverancier, het verwerken van een verhuizing van energieafnemers, het toekennen van gratis stroom, de uitvoering van andere openbardienstverplichtingen die de Vlaamse overheid opgelegd heeft aan de distributienetbeheerders en de energieleveranciers,...
- dit nieuwe marktmodel en het centraal clearing house zullen voorbereid moeten zijn op de invoering van slimme meters
- om de werking van de energiemarkt beter uit te tekenen en te sturen, is een overlegorgaan noodzakelijk, waarbinnen de marktspelers en de regulatoren kunnen overleggen en voorstellen kunnen formuleren over de werking van de energiemarkt. Om de efficiëntie en de kwaliteit van de marktwerking te verbeteren, zouden een aantal afspraken best gebeuren op niveau van de verschillende gewesten, met medewerking van de federale overheid. Daarom is het sluiten van een samenwerkingsakkoord met de federale overheid en de andere gewesten als basis voor dit overlegorgaan wenselijk. Op die manier kan het huidige basismarktmodel op supra-regionale schaal behouden blijven, dat gevormd wordt door een uniforme 'sokkel' van basis marktprocessen (leverancierswissel, verhuis,...) in de drie gewestelijke markten

Het verbeteren van de werking van de energiemarkt is een volwaardige doelstelling voor het Vlaams energiebeleid, omdat het de belangen van de huishoudelijke en professionele energieverbruikers centraal stelt en toelaat de openbaredienstverplichtingen op sociaal en ecologisch vlak, efficiënter en met meer kwaliteit uit te voeren.

Bovenop de gemeenschappelijke sokkel moet het marktmodel toelaten om invulling te geven aan regionale aspecten zoals sociale en andere openbaredienstverplichtingen, waarmee uitvoering gegeven wordt aan het Vlaams energiebeleid. Dit regionaal beleid moet ongehinderd mogelijk zijn, waarbij de regulatoren gezamenlijk zouden moeten onderzoeken welke best practices – na politieke goedkeuring – tot meer efficiëntie kunnen leiden indien ze op uniforme wijze in de drie gewesten worden toegepast.

Een voorbeeld ter verduidelijking:

De domiciliegegevens die momenteel gebruikt worden voor de toekenning van de gratis kWh zijn vaak verouderd als gevolg van de tijd die nodig is om de gegevens van de marktpartijen in de energiemarkt (opgebouwd per aansluitingspunt, EAN-code) te linken aan de gegevens in het rijksregister en de sociale kruispuntdatabank (opgebouwd per rijksregisternummer) op datum van 1 januari van het betrokken jaar.

Bij de oprichting van een kruispuntdatabank voor energie in het kader van het nieuwe marktmodel, zal de VREG erop aandringen dat onderzocht wordt of geen automatische link kan worden gelegd tussen de kruispuntdatabank voor energie en de kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, waarin de gezinssamenstelling, zoals opgenomen in het rijksregister, is opgenomen. De juiste gegevens met betrekking tot de gezinssamenstelling kunnen dan via de kruispuntdatabank voor energie verstuurd worden naar de leverancier van de afnemer, die deze gegevens dan gebruikt om de juiste hoeveelheid kWh toe te kennen op de afrekeningfactuur. Een automatische en directe update van deze gegevens op het moment waarop de afrekeningfactuur wordt uitgestuurd zal zorgen voor een meer correcte toekenning van de gratis kWh.

De VREG zal in 2010:

- de plannen opvolgen die er binnen de markt bestaan rond de opmaak van een nieuw organisatiemodel (meer specifiek de oprichting van het central clearing house en de nieuwe regels met betrekking tot het berichtenverkeer tussen marktpartijen)
- tussenkomen in deze plannen, indien deze plannen zouden afwijken van de doelstellingen van het Vlaams energiebeleid, met name indien deze plannen de eindafnemers zouden benadelen of niet ten goede komen, noch de marktwerking in haar geheel ten goede komen
- indien noodzakelijk, de minister advies verlenen met betrekking tot de nodige decretale en reglementaire bepalingen die de basis zullen leggen voor de invoering van het nieuwe marktmodel

#### 4.1.3. Naar een coherenter kader ter stimulering van de aansluiting van decentrale productie op het distributienet

Passages uit het **Regeerakkoord**:

*In uitvoering van het Europees energie- en klimaatpakket 2020 wordt de richtlijn hernieuwbare energie vertaald in Vlaamse beleidsmaatregelen en wordt in het bijzonder werk gemaakt van een afdoende regeling ter aansluiting van installaties voor hernieuwbare energie en kwalitatieve warmtekrachtkoppeling.*

*Tevens zorgen we voor coherente aansluitings- en exploitatievoorwaarden ter ondersteuning van kwalitatieve WKK-installaties en installaties op basis van hernieuwbare energiebronnen. De ondersteuningsmaatregelen bevatten de nodige prikkels om de kosten voor de uitbouw en de exploitatie van het net te beperken, zodat de distributienetbeheerders niet langer via een injectietarief de extra aansluitingskosten moeten verhalen, en om de omvang van de decentrale productie-installaties zo goed mogelijk af te stemmen op het verbruik ter plaatse.*

Passages uit de **Beleidsnota Energie 2009-2014**:

*Onze energienetwerken kennen vandaag op sommige plaatsen aansluitingsproblemen voor decentrale productie-installaties, vooral voor (bio-)warmtekrachtinstallaties. Meestal is de plaats voor een installatie niet vrij te kiezen, omdat een warmtevraag gelokaliseerd is.*

*De inpassing van decentrale productie-eenheden in de netten en in de markt moet worden ondersteund door een coherent kader waar de aansluitingskosten, de aansluitingsvoorwaarden, de openbare dienstverplichtingen voor de netbeheerders om de aansluiting te voorzien en te financieren, de taakverdeling tussen de verschillende netwerkbeheerders en ruimtelijke planningsprocessen maximaal op elkaar worden afgestemd. Dit moet resulteren in een stimulerend kader voor productie-installaties op basis van hernieuwbare energiebronnen of kwalitatieve warmtekrachtkoppeling met de nodige prikkels om de kost voor de uitbouw en exploitatie van het net te beperken.*

*Daarnaast moet de ontwikkeling en het beheer van de netten rekening houden met de specifieke uitdagingen die worden gesteld door een veranderd energiestroomprofiel.*

*Er zullen aanvullende regels worden opgesteld voor de aansluiting en de exploitatie van productie-installaties, onder andere door een stimulans in te bouwen om de omvang van decentrale productie-installaties zo goed mogelijk in relatie te brengen tot het verbruik ter plaatse.*

*Om hieraan tegemoet te komen moet een ruimtelijk planningskader worden voorzien zodat netbeheerders en producenten de aansluitingsmogelijkheden kunnen onderzoeken. Hiertoe zal samengewerkt worden met de minister en de diensten bevoegd voor ruimtelijke ordening.*

<p>De VREG engageert zich om in 2010 binnen de haar toebedeelde bevoegdheden op basis van een analyse van de huidige maatregelen (steun- en tarifaire maatregelen, openbare dienstverplichtingen), verbetervoorstellen uit te werken en hierover overleg te plegen met alle betrokkenen.</p>
--



#### 4.1.4. Verdere procesverbeteringen en -automatiseringen inzake het behandelen van de aanvragen tot toekenning van groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten en de maandelijkse toekenning van deze certificaten

Passage uit de **Beleidsnota Energie 2009-2010**:

*De toekenning van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten zal efficiënter gebeuren. Er zal worden onderzocht of er geen verdere elektronische uitwisseling van gegevens kan gebeuren tussen de certificatedatabank en de databank(en) van de netbeheerders, bv. m.b.t. tot de indienstname van nieuwe productie-installaties voor groene stroom, de productiegegevens, ...Hiertoe zullen de nodige aanpassingen en verbeteringen worden aangebracht aan de certificatedatabank.*

De laatste jaren is er een gestage groei van de werklust verbonden aan de behandeling van groenestroom- en warmtekrachtdossiers binnen de VREG. De groei van het aantal dossiers, in het bijzonder van het aantal fotovoltaïsche installaties, legt een zware druk op de werking van de VREG.

Er is dan ook een grote nood aan verdere verbetering en automatisering van de processen terzake, en met name de processen met betrekking tot de behandeling van aanvragen tot toekenning van groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten en de maandelijkse toekenning van deze certificaten.

In 2009 werd de aanvraag tot het verkrijgen van groenestroomcertificaten voor PV-installaties kleiner dan 10 kW geautomatiseerd. Hiervoor werd een webtool ontwikkeld waarlangs de aanvragen kunnen worden ingediend. Deze automatisering laat de VREG toe een belangrijke tijdsinstaat te realiseren in het verwerken van de binnenkomende aanvragen, en op die manier het hoofd te bieden aan de enorme toevloed van aanvragen voor groenestroomcertificaten voor zonnepanelen van particulieren. De voordelen voor de eigenaars van zonnepanelen zijn ook evident: groter gebruiksgemak, snellere verwerking van dossiers en aanmaak van certificaten, directe feedback over volledigheid van het aanvraagdossier,...

In 2010 zal ook een webtool worden ontwikkeld voor de indiening van online aanvragen tot toekenning van groenestroomcertificaten voor de grotere PV-installaties, de wind- en de waterkrachtinstallaties.

In vergelijking met de eerste fase betreft het hier een complexer proces. De netbeheerders staan in voor de meting en de rapportering van productiegegevens, zodat de identificatie van de installaties en de meters eenduidig moet gebeuren. In bepaalde gevallen moet aan de hand van een formule worden vastgelegd hoe de productie zich vertaalt in een aantal uit te reiken certificaten. Vanaf een jaarlijkse productie van 100 MWh moeten deze installaties ook gekeurd worden, en er moet nagegaan worden dat alle vereiste attesten kunnen worden voorgelegd.

Ook de maandelijkse rapportering van productiegegevens, op basis waarvan groenestroom- en warmtekrachtcertificaten worden aangemaakt, zal in 2010 verder geautomatiseerd worden.

Door het aanbieden van een webinterface waar de betreffende gegevens kunnen worden opgeladen, kan een belangrijke tijdsinstaat in het maandelijks aanmaken van certificaten gerealiseerd worden. Bovendien verhoogt deze werkwijze de betrouwbaarheid van de aangeleverde gegevens. In 2009 werd hiermee een aanvang genomen (met name voor de grote PV-installaties), maar de tweede fase (alle groene installaties) zal haar beslag krijgen in de loop van 2010.



#### 4.1.5. Verbetering van de certificatenmarkt

Met certificatenmarkt wordt bedoeld de markt in groenestroomcertificaten (certificaten die garanderen dat een bepaalde hoeveelheid elektriciteit werd geproduceerd via hernieuwbare energiebronnen) en warmtekrachtcertificaten (certificaten die garanderen dat een bepaalde hoeveelheid energiebesparing werd gerealiseerd door gebruik te maken van een kwalitatieve warmtekrachtinstallatie in plaats van de gescheiden opwekking van warmte en elektriciteit).

Er zijn in principe twee deelmarkten:

- de markt (op regionale schaal) in certificaten die als steuncertificaat kunnen worden gebruikt;
- de markt (op internationale schaal) in certificaten die als garantie van oorsprong kunnen worden gebruikt.

De VREG faciliteert de werking van de certificatenmarkt voor groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten door middel van de databank voor het certificatenbeheer. Verkopen van certificaten kunnen in de databank verwerkt worden. Aan de eigenaars van groenestroomcertificaten is ook de verplichting opgelegd om de verkoop van certificaten te melden aan de VREG: met name moet de koper, de verkochte certificaten en de gehanteerde prijs gemeld worden.

Op basis hiervan berekent en publiceert de VREG maandelijks een gemiddelde verkoopprijs. De certificatedatabank biedt echter geen "handelsplatform" voor transacties van certificaten of garanties van oorsprong. De handel heeft daarom overwegend het karakter van een bilaterale markt, waarbij de handelende partijen elkaar kennen en zelf moeten vinden. Dit heeft een aantal nadelen, omdat bepaalde partijen in die situatie marktmacht uit kunnen oefenen.

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

Passage uit de **Beleidsnota Energie 2009-2014**:

*Er zal daarom een elektronisch beursplatform worden opgestart voor de verhandeling van deze groenestroomcertificaten, via een verbinding tussen de certificatedatabank beheerd door de VREG en de Green Certificate Exchange (GCE) van de Belgische energiebeurs BelPEX.*

De markt voor groenestroom- en warmtekrachtcertificaten die als steuncertificaat kunnen worden gebruikt in Vlaanderen heeft, met het bereiken van de quota door het aantal op de markt beschikbare certificaten, een nieuwe fase bereikt. De focus moet hierdoor verschuiven naar het handelsniveau.

Het verbeteren van de marktwerking van de certificatenmarkten kan inderdaad een bijdrage leveren tot een beter investeringsklimaat voor investeringen in de productie van elektriciteit op basis van hernieuwbare energiebronnen of warmtekrachtkoppeling, en/of tot een vermindering van de aan de verbruikers doorgerekende kosten.

Eind 2007 werd de VREG gecontacteerd door BelPEX, de Belgische energiebeurs, die plannen ontwikkelde voor het opzetten van een elektronisch beursplatform voor certificatenhandel. In dit kader kwam in 2009 een verbinding tot stand tussen de certificatedatabank, beheerd door de VREG, en de Green Certificate Exchange (GCE) van BelPEX, een elektronisch beursplatform voor certificatenhandel. De VREG verleent haar medewerking aan dit project door het realiseren van een elektronische uitwisseling van gegevens tussen de certificatedatabank en het BelPEX handelsplatform, om zo de werking van de handel in Vlaamse certificaten te bevorderen.

De eerste veilingen zijn gestart in 2009, maar verliepen nog semi-automatisch. Vanaf 2010 zal een volledige automatische afwikkeling van de veiling gebeuren. Er wordt in eerste instantie gewerkt met een maandelijks sessie voor GSC en een voor WKC.

De VREG zal in 2010 ook in haar communicatie deze initiatieven speciaal onder de aandacht brengen, met het oog op de verbetering van de handel in steuncertificaten, wat moet leiden tot lagere prijzen voor deze certificaten en bijgevolg lagere kosten die de leveranciers kunnen aanrekenen aan de afnemers.

In 2010 zal er vooral aandacht zijn voor het opvolgen van het project automatisering en de ontwikkelingen op de BelPEX Green Certificate Exchange.

De VREG zal ook de resultaten van de veilingen op de GCE opnemen in de rapportering over de ontwikkelingen van de certificatenmarkten en dit weergeven in haar communicatie en op de website.

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

De VREG is lid van de Association of Issuing Bodies vzw (AIB). Dit is een Europese vereniging van agentschappen en netbeheerders die in hun lidstaat instaan voor het beheer van de garanties van oorsprong. AIB legt aan haar leden een aantal spelregels op en biedt een infrastructuur aan waarlangs certificaten kunnen worden getransfereerd. Op die wijze ontstaat een betrouwbare markt op Europese schaal waarbij de attributen van de stroom (in eerste instantie de herkomst ervan) apart kunnen worden verhandeld van de fysische elektronen.

De VREG werkt hieraan mee, en bekijkt ook de mogelijkheden om een eventuele transfer van certificaten in het kader van de flexibiliteitsmechanismen via de AIB-systemen te laten gebeuren.

Via haar deelname aan AIB, en meer bepaald het aanbieden van de mogelijkheid aan leveranciers om garanties van oorsprong uit andere landen (AIB-leden) op eenvoudige wijze, doch mits de nodige waarborgen, in te voeren in of uit te voeren uit het Vlaams Gewest, faciliteert de VREG de handel in garanties van oorsprong.

In 2010 zal de hub die instaat voor de transfer van berichten grondig worden verbeterd. Dit zal de VREG toelaten haar dienstverlening naar leveranciers toe te verbeteren.

Ten gevolge van de nieuwe Richtlijn 2009/28/EG worden de gegevens op de garantie van oorsprong ook verder aangevuld en geharmoniseerd op Europees niveau.

De certificatenbank zal daartoe ook worden aangepast.

#### **4.1.5.3. Bevordering van de certificatenmarkt door de ontkoppeling van steuncertificaat en garantie van oorsprong**

Passage uit de **Beleidsnota Energie 2009-2014**:

*Een andere maatregel is gericht op het verbeteren van de marktwerking en bestaat in de ontkoppeling van het steuncertificaat enerzijds en herkomstgarantie anderzijds in het huidige groenestroomcertificaat.*

*Deze ontkoppeling zal de marktwerking bevorderen, evenals een transparante prijsvorming toelaten voor het steuncertificaat enerzijds en het oorsprongscertificaat anderzijds. De ontkoppeling vereist aanpassingen aan de certificatenbank*

Op vandaag is de garantie van oorsprong ingebed in het groenestroom- of warmtekrachtkoppelingcertificaat. De keuze hiervoor moet gezien worden in historisch perspectief, waarbij het a priori onduidelijk was welke steun voor decentrale productie door de Europese Commissie als geoorloofd zou worden beschouwd.

Met het Energie- en Klimaatpakket valt deze onduidelijkheid weg, en kunnen de twee concepten (steuncertificaat enerzijds en herkomstgarantie anderzijds) worden losgekoppeld. Dit zal de marktwerking bevorderen, evenals een transparante prijsvorming toelaten voor het steuncertificaat enerzijds en het oorsprongcertificaat anderzijds.

Ter illustratie:

- heel wat transacties van certificaten betreffen over-en-weer-transacties, waarbij de certificaatgerechtigde in eerste instantie het certificaat verkoopt aan een partij die enkel de garantie van oorsprong gebruikt, waarna het gestripte certificaat wordt terugverkocht aan de oorspronkelijke eigenaar;
- de prijsevolutie van certificaten met en zonder garantie van oorsprong geeft aan dat deze garantie van oorsprong geen correcte marktwaarde krijgt: de gemiddelde transactieprijs van een certificaat met garantie van oorsprong ligt regelmatig onder de prijs van een "naakt" steuncertificaat.

Daarom zal het huidige groenestroomcertificaat of warmtekrachtcertificaat worden opgesplitst in:

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

De ont koppeling van beide functionaliteiten is eveneens noodzakelijk om de levensduur ervan te differentiëren: de garantie van oorsprong moet volgens de Richtlijn 2009/28 binnen 12 maanden na productie worden gebruikt, daar waar het zinvol is om het steuncertificaat een aantal jaren te laten meegaan in het kader van de certificatenverplichting. Leveranciers kunnen hun voorzieningen voor de jaarlijkse verplichting nemen met een langer perspectief waardoor er geen abrupte prijsschokken zullen voorkomen. Anderzijds zal een jaarlijkse afronding van de herkomstbepaling toelaten om de consument beter in te lichten over het soort stroom dat hij/zij verbruikt.

De VREG zal in 2010 advies verlenen aan de minister met betrekking tot de noodzakelijke aanpassingen aan de wetgeving ter realisatie van de splitsing van het huidige groenestroomcertificaat en warmtekrachtcertificaat en van de wijziging van de duurtijd van de garantie oorsprong. De certificaten-databank zal daartoe ook worden aangepast.

#### 4.1.6. Private netten en directe lijnen en leidingen

Passage uit het **Regeerakkoord**:

*Ter uitvoering van het derde Europees energiepakket worden de elektriciteit- en aardgasrichtlijnen tijdig en terdege omgezet in Vlaamse regelgeving, met bijzondere aandacht voor privénetten en directe lijnen en leidingen.*

De nieuwe Europese Elektriciteits- en Aardgasrichtlijnen bieden een basis om een duidelijke regeling op te bouwen met betrekking tot privénetten (in de Europese richtlijn vermeld onder de nieuwe benaming "gesloten distributienetten"). Dit zijn netten die gebruikt worden voor de distributie van elektriciteit binnen een bepaalde geografisch afgebakende (vooral industriële of commerciële) locatie, waarbij het privénet hoofdzakelijk dient voor de levering van elektriciteit of gas aan de eigenaar of beheerder van het privénet of waarbij de levering van elektriciteit en aardgas via het privénet

aangewezen is omdat de exploitatie- of productieprocessen van de gebruikers van dat systeem om specifieke technische of veiligheidsredenen geïntegreerd zijn.

Ook wat betreft directe lijnen en directe leidingen (een elektriciteits- of gasleiding die een producent of leverancier verbindt met zijn eigen vestigingen, dochterondernemingen of klanten), moet een duidelijke regeling uitgewerkt worden.

De VREG zal in 2010 een voorstel overmaken aan de minister met betrekking tot een mogelijke wettelijke regeling voor deze privénetten, directe lijnen en directe leidingen. Voorafgaand daaraan zal een breed overleg gevoerd worden met alle mogelijke belanghebbenden. Ook werd specifiek aan de SERV gevraagd input/bijstand te verlenen bij de uitwerking van een mogelijke regeling voor privénetten en directe leidingen. In de SERV zetelen de vertegenwoordigers van de belangrijkste partijen die belang hebben bij de uitwerking van een dergelijke regeling.

Bij de uitwerking van dit advies zal de VREG rekening houden met de bepalingen van de **Beleidsnota 2009-2014**:

*“De bepalingen die in de recent goedgekeurde Europese elektriciteits- en aardgasrichtlijnen (opgenomen in het ‘derde energiepakket’) opgenomen zijn moeten omgezet worden in Vlaamse energiewetgeving. Het betreft concreet de artikelen met betrekking tot de gesloten distributiesystemen en de bepalingen met betrekking tot de directe lijnen en directe leidingen.*

*De aanleg en het beheer van het distributienet is een monopolie. Omwille van efficiëntieredenen en om de bouw van parallelle infrastructures te vermijden, werd deze activiteit toegewezen aan de distributienetbeheerders. Voor het gebruik van hun distributienet moet een distributienetvergoeding (nettariaf) worden betaald. Investeerders willen productie-installaties bouwen en via een eigen net de opgewekte elektriciteit leveren aan hun afnemers (= directe lijn). Doel is dan veelal het vermijden van kosten distributienettarieven en heffingen. Op deze manier komt een billijke verdeling van de kosten, baten en verplichtingen onder druk te staan.*

*De bouw van nieuwe privénetten, directe lijnen en directe leidingen moet beperkt blijven tot projecten die een duidelijke maatschappelijke meerwaarde bieden (bijvoorbeeld projecten in decentrale productie-installaties die anders niet tot stand zouden kunnen komen).*

*De uit te werken regeling zal de rechten en plichten bevatten van de beheerders van deze privénetten, directe lijnen en directe leidingen en de afnemers die erop zijn aangesloten. Deze rechten en plichten zullen in lijn zijn met de Europese elektriciteits- en aardgasrichtlijnen. Bij het opstellen van deze regeling zal er over worden gewaakt dat geen onnodige lasten worden opgelegd aan de eigenaars en beheerders van deze privénetten, directe lijnen en leidingen.*

*De toelating voor de aanleg van een directe lijn of directe leiding buiten de eigen site zal daarbij afhankelijk worden gesteld van een weigering tot toegang tot het distributienet omwille van capaciteitsredenen en/of van het ontbreken van de wil van de distributienetbeheerder om deze capaciteitsproblemen op redelijke termijn en op een redelijke manier te verhelpen.*

*De maatschappelijke efficiëntie moet voorop staan. Daarom is het nodig om de bouw van nieuwe privénetten, directe lijnen en directe leidingen af te remmen, althans in zoverre deze leiden tot de uitbouw van parallelle infrastructures. Indien de drijfveer voor de aanleg van nieuwe privénetten, directe lijnen en directe leidingen het ontwijken van (distributie)tarieven is (free rider gedrag), moet hier niet op worden ingegaan. De uitwerking van specifieke tarifaire maatregelen voor de aansluiting van deze netten en leidingen op het distributienet (inclusief compensatie voor de nodige versterking stroomopwaarts) en het gebruik van het distributienet als back-up voor deze netten en leidingen kan mogelijk dergelijk free rider gedrag voorkomen. Daartoe zal worden aangedrongen bij de federale overheid.”*

#### 4.1.7. Vergelijking van de kwaliteit van dienstverlening van de Vlaamse energieleveranciers

Passage uit de beleidsnota Energie 2009-2014:

*Om het vertrouwen van de burger in de vrije markt te vergroten zal er een neutrale monitoring van de dienstverlening van de leveranciers worden opgestart. Het kan bijvoorbeeld gaan over de monitoring van de dienstverlening van de call-centers van de leveranciers, de tijd die nodig is voor leveranciers om een afdoend antwoord te bezorgen op vragen en klachten van hun klanten, het aantal klachten dat gericht wordt aan de leverancier zelf of aan de ombudsdiensten met betrekking tot de leverancier, ... De kwaliteit van dienstverlening zal objectief en kwantitatief worden gemeten.*

*De resultaten van deze monitoring zullen worden bekendgemaakt aan de afnemers zodat ze een geïnformeerde leverancierskeuze kunnen maken. De huidige leveranciersvergelijking op de website van de VREG, die momenteel vooral een vergelijking mogelijk maakt op basis van prijsniveau en 'groengehalte' van de leverancier, zal daartoe worden uitgebreid met een vergelijking op basis van de kwaliteit van dienstverlening.*

De vergelijking van prijzen en leveringsvoorwaarden van de energieleveranciers op de website ("V-test" of leveranciersvergelijking) is een belangrijke opstaphulp voor heel veel energieafnemers in hun keuze van een energieleverancier. Via de leveranciersvergelijking worden de verbruikers van elektriciteit en aardgas geïnformeerd over de prijzen en voorwaarden die de leveranciers van elektriciteit en aardgas hanteren.

Momenteel worden geen verplichtingen opgelegd aan leveranciers betreffende de kwaliteit van hun dienstverlening. Tot nu toe wordt vertrouwen gesteld in het principe van de vrije markt. Leveranciers die geen goede dienstverlening aanbieden, zullen hiervoor gestraft worden door hun klanten die dan naar andere leveranciers zouden overstappen. Sommige afnemers nemen ook genoegen met een beperkte dienstverlening, indien dit leidt tot lagere prijzen. Hoewel de VREG vaak klachten ontvangt met betrekking tot de kwaliteit van dienstverlening van de leveranciers, meent zij dat het bovenstaande principe moet worden bewaard.

Het is wel noodzakelijk om het vertrouwen van de burger in de vrije markt te vergroten door een neutrale monitoring van de dienstverlening van de leveranciers, bijvoorbeeld op het vlak van de dienstverlening van de call centers van de leveranciers, de tijd die nodig is voor leveranciers om een afdoend antwoord te bezorgen op vragen en klachten van hun klanten, het aantal klachten dat gericht wordt aan de leverancier zelf of aan de ombudsdiensten met betrekking tot de leverancier, ... De kwaliteit van dienstverlening moet daarbij objectief en kwantitatief worden gemeten.

De resultaten van deze monitoring moeten bekendgemaakt worden aan de afnemers, zodat deze een geïnformeerde leverancierskeuze kunnen maken. Zo kan de huidige leveranciersvergelijking op de website van de VREG, die momenteel vooral een vergelijking mogelijk maakt op basis van prijsniveau en "groengehalte" van de leverancier, verrijkt worden met een vergelijking op basis van de kwaliteit van dienstverlening.

In 2010 zal de VREG onderzoeken op welke manier deze monitoring van de dienstverlening het best kan gebeuren: welke indicatoren zullen worden opgevolgd, op welke basis zullen de gegevens worden bekomen, hoe kunnen de resultaten het best aan de Vlaamse burgers en bedrijven worden bekendgemaakt (via de leveranciersvergelijking en/of via nog andere kanalen). Dit alles moet ook worden ingepast in de werkzaamheden die hierover binnen de koepel van de Europese energieregulators lopende zijn.

Het is de bedoeling om te komen tot een graduele uitbouw van deze monitoring. Onderzocht zal worden of nog voor eind 2010 een eerste, beperkte vergelijking kan worden gecommuniceerd.

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

Passage uit de **Beleidsnota Energie 2009-2014**:

*Er zullen blijvende informatie-inspanningen worden geleverd, zowel om de afnemers te informeren over de vrijgemaakte energiemarkt als om ze naar relevante informatie toe te leiden. De website van de VREG, en in het bijzonder de leveranciersvergelijking, is hierbij een cruciaal instrument. Het onderhoud en de inhoud van deze website zal dan ook worden versterkt.*

Een goede marktwerking vereist een goede kennis bij de Vlaamse burgers, bedrijven, belangenorganisaties,... over de werking en opportuniteiten in de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt. In het kader daarvan onderneemt de VREG communicatie- en informatieacties om de afnemers daarmee te helpen. In artikel 6, 4<sup>o</sup> van het Oprichtingsdecreet van de VREG als EVA werd het verstrekken van informatie uitdrukkelijk vermeld als een taak voor de VREG.

Communicatief en informatief speelt de website van de VREG een belangrijke rol.

De website staat centraal in de communicatie van de VREG en is dan ook van strategisch belang. Alle informatie waarvan de VREG het noodzakelijk en nuttig acht om ze aan het publiek bekend te maken, is op de website terug te vinden. Vanzelfsprekend worden ook de nodige inspanningen gedaan om relevante informatie te verspreiden via kanalen die ook toegankelijk zijn voor mensen die geen (vlot) gebruik maken van het internet.

Anno 2009 voelt 62% van de Vlaamse gezinnen zich voldoende geïnformeerd over de vrijmaking van de energiemarkt. Dit is een duidelijke verbetering ten opzichte van 2008 (52% in 2008).

Het aandeel gezinnen dat actief op zoek ging naar informatie, bleef stabiel: 44% in 2009 versus 42% in 2008. Het feit dat gezinnen zich beter geïnformeerd voelen is dus niet zozeer te wijten aan het actiever zoeken naar informatie, maar eerder aan het gemakkelijker vinden van de informatie.

44% van de gezinnen zochten informatie over de vrijmaking:

- van hen vond 71% voldoende informatie. In 2008 was dit slechts 65%;
- 29% vond dus niet wat ze zochten. Zij waren vooral op zoek naar (prijs)vergelijkingen van leveranciers en naar de goedkoopste leverancier.

Er is dus blijvende nood aan informatie-inspanningen, zowel om de afnemers te informeren over de vrijgemaakte energiemarkt als om ze naar relevante informatie toe te leiden.

Het aantal bezoekers van de website van de VREG stijgt jaar na jaar. In 2007 had de VREG 331.966 unieke bezoekers. In 2008 groeide het aantal bezoekers naar 508.359 en in 2009 waren er 695.685 unieke bezoekers, een record.



De laatste vernieuwing van de website dateert van het laatste semester van 2006. Begin 2007 lanceerde de VREG een vernieuwde website en behaalde de VREG ook het AnySurfer-label. AnySurfer is een kwaliteitslabel voor websites die voor iedereen toegankelijk zijn – ook voor mensen met een functiebeperking. Slechtienden, blinden en ouderen ervaren online het vaakst problemen, maar AnySurfer bewaakt ook de toegankelijkheid voor internetgebruikers met motorische en auditieve beperkingen.

De website van de VREG is echter heel uitgebreid. Het onderhoud is daardoor arbeidsintensief en vergt heel veel aandacht en energie van de webmaster. Om in te kunnen spelen op nieuwe ontwikkelingen op mediavlak zoals RSS Feeds, Web 2.0-toepassingen,..., maar ook om AnySurfer proof te blijven, om de website actueel en accuraat te houden en om de informatie op de website overzichtelijker te maken en gemakkelijker te ontsluiten voor de bezoekers, wil de VREG in 2010 overschakelen naar een Web Content Management Systeem.

Van de overschakeling naar een meer efficiënter intern beheer van de website op basis van een Content Management Systeem in 2010 zal gebruik gemaakt worden om de inhoud en de opbouw van de website te verbeteren. Door de sterk gestegen hoeveelheid informatie is het nu immers voor veel mensen niet (meer) duidelijk waar ze welke informatie kunnen terugvinden op de website.

De invoering van het CMS moet het onderhoud van de website sterk vereenvoudigen. Het is ook de gelegenheid om de inhoud, de structuur en de vormgeving van de website aan te passen aan de geëvolueerde verwachtingen van de bezoekers, de ontwikkelingen van de energiemarkt en de ontwikkeling van de e-communicatie. Op die manier zal het project ook ten goede komen aan de bezoekers van de website.

De voordelen hiervan zijn de onderhoudsvriendelijkheid en gebruiksvriendelijkheid. Wijzigingen aan de website zullen sneller en eenvoudiger kunnen aangebracht worden. Het zorgt voor een efficiënter beheer van de website en bijgevolg betere communicatie: de VREG zal het beheer zelf kunnen uitvoeren zonder afhankelijkheid van externen en bijgevolg extra kosten. Bovendien kan een hogere efficiëntie worden bekomen bij de personele inzet bij het websitebeheer.

Door de strakke budgettaire context voor 2010 wordt ervoor geopteerd om dit project uit te voeren binnen het budget dat normaal gezien voor communicatieacties voorzien is. Dit houdt in dat in 2010 slechts een fractie van het budget beschikbaar blijft voor het uitvoeren van het jaarlijks communicatieplan (voor meer informatie zie verder in 4.3.3, onder RT 19).

#### **4.1.9. Verbetering van de monitoring van de marktwerking en het energiebeleid**

Om te kunnen bepalen waar de markt kan verbeterd worden, en of deze effectief wordt verbeterd door beleidsinitiatieven, moeten de nodige indicatoren en monitoringinstrumenten uitgewerkt worden.

De VREG verzamelt kerngegevens over de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt (o.a. marktaandeel leveranciers, elektriciteits- en aardgasprijzen, aantal stroomonderbrekingen, geproduceerde hoeveelheid milieuvriendelijke energie,...) en stelt deze op adequate wijze ter beschikking van de markt.

Deze gegevens stellen de minister en de VREG in staat de werking van de markt te begrijpen en te evalueren. Het publiceren van deze gegevens kan ook de transparantie van de markt verbeteren en daardoor ook bijdragen tot de verbetering van de marktwerking.

Specifiek wat betreft de monitoring van de uitvoering van het Regeerakkoord, het behalen van de doelstellingen met betrekking tot energie uit het Pact 2020 en de strategische doelstellingen uit de Beleidsnota Energie, zal de VREG in 2010 verschillende nieuwe indicatoren en beleidseffecten moeten opbouwen, opvolgen en analyseren.

Zo zal de VREG bijdragen aan de opvolging van de realisatie van de volgende beleidseffecten en indicatoren uit de **beleidsnota Energie 2009-2014**:

- toename van het aandeel groene stroom conform de groenestroomquota vastgelegd in het decreet van 30 april 2009 tot wijziging van het Elektriciteitsdecreet (9% in 2014 – 13% in 2020)
- toename van het aandeel hernieuwbare energie in het finaal energiegebruik (indicator Pact 2020) conform de doelstellingen in uitvoering van de nieuwe Europese richtlijn hernieuwbare energie (tussentijdse doelstelling 2014)
- toename van het aandeel elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen en kwalitatieve warmtekrachtkoppeling in de totale Vlaamse elektriciteitsvraag (indicator Pact 2020)
- toename van het aandeel lokale energieproductie in de totale Vlaamse energievraag (indicator Pact 2020)
- toename van het aandeel van groene warmte, conform het op te stellen actieplan groene warmte
- daling van het percentage armen dat omwille van financiële redenen moeilijkheden ondervindt om de verwarming van zijn woning te bekostigen (EU-SILC enquête)
- afname van het aantal leveringscontracten elektriciteit en aardgas dat wegens wanbetaling worden opgezegd
- afname van het aantal afsluitingen van gezinnen, geen afsluitingen zonder een gedegen sociaal onderzoek
- toename van de kennis van de Vlaamse burgers en bedrijven over de werking en opportuniteiten van de Vlaamse energiemarkt en een betere werking van deze energiemarkt
- toename van het aantal afnemers dat een bewuste keuze maakt voor een leverancier
- aantal afnemers dat kiest voor een groen stroomcontract
- stabilisatie of daling van het aantal en de duur van de stroom- en gasonderbrekingen op het distributienet
- stijging van de aansluitingsgraad en aansluitbaarheidsgraad van het aardgasnet
- uitbouw van een slim elektriciteitsnetwerk waarop decentrale productie-eenheden en nieuwe toepassingen kunnen worden gekoppeld (indicator Pact 2020)
- resultaten van de pilootprojecten met slimme meters

Vanaf 2010 zal de VREG ook iedere maand communiceren over haar analyse van de meest recente markt- en prijsstatistieken.

Het in het ondernemingsplan 2009 opgenomen Strategisch Project 4, "Het onderzoeken van de voorwaarden waaronder een benchmarkstudie – vergelijken van de elektriciteitsprijzen in het Vlaams Gewest met deze in de buurlanden – zinvol is en de middelen die nodig zijn voor uitvoering ervan", kon in 2009 niet afgerond worden.

Nadat in de eerste helft van het jaar voorbereidende werkzaamheden hadden plaatsgehad, liep de uitvoering van dit project vertraging op door de bewarende maatregel die gelegd werd op de besteding van de middelen van de agentschappen. Doordat al veel projecten in uitvoering waren op het ogenblik dat de bewarende maatregel genomen werd, diende de uitvoering van de studie naar de prijzenbenchmark opgeschort te worden. Na het opheffen van de maatregel bleef er te weinig tijd over om zinvol dit project verder te zetten. De uitvoering van dit project wordt om die reden hernomen in het ondernemingsplan 2010.

In 2010 zal de VREG een studie uitvoeren naar de voorwaarden en middelen nodig voor de uitvoering van een internationale prijzenbenchmarkstudie.



#### 4.1.10. Opbouwen van een goede samenwerking met de federale Ombudsdienst voor energie

##### De beleidsnota Energie 2009-2014:

*Het is belangrijk om tot een goede samenwerking te komen met deze Ombudsdienst om een goede dienstverlening aan de burger te verzekeren.*

Een goede marktwerking vereist dat klachten en geschillen van burgers en bedrijven met betrekking tot overtredingen van de Vlaamse energiewetgeving worden aangepakt. In het kader van haar controletaak op de naleving van de Vlaamse energiewetgeving en technische reglementen behandelt de VREG deze klachten en geschillen. Een snelle oplossing van problemen en klachten leidt tot een behoud of versterking van het geloof van de burger in de vrijgemaakte energiemarkt. De VREG gebruikt de kennis die wordt opgedaan bij de behandeling van deze klachten ook als een goede informatiebron. Problemen in de markt kunnen via deze weg worden gedetecteerd en vervolgens niet enkel op individueel vlak, maar ook op structureel vlak worden aangepakt.

De VREG ontving in 2008 in totaal 729 klachten van eindafnemers tegen energieleveranciers en netbeheerders, wat een stijging met 27% betekende tegenover 2007.

Van deze klachten waren er 161 (22%) gericht tegen netbeheerders en 571 (78%) tegen leveranciers.

274 van deze klachten handelden over materies waarvoor het Vlaams Gewest en de VREG zelfs niet bevoegd zijn. Het gaat om mogelijke inbreuken op federale energiewetgeving of klachten met betrekking tot louter contractuele aangelegenheden, die zelfs niet tot de bevoegdheid van de Algemene Dienst Controle en Bemiddeling (de vroegere Economische Inspectie) behoren. De VREG heeft in deze klachten zelf bemiddeld tussen de klant en de betrokken leverancier 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.

Op federaal niveau is de oprichting van de Ombudsdienst voor energie nakende. De Nederlandstalige Ombudsman voor Energie is op 1 september 2009 in dienst getreden. Het is nu nog wachten op een Franstalige Ombudsman (of een wetswijziging) om van start te kunnen gaan. Naar alle verwachtingen zal dit nog in 2010 gebeuren.

Bedoeling is dat men beroep kan doen op deze Ombudsdienst voor alle vragen en klachten betreffende de elektriciteits- en gasmarkt, alsook alle geschillen tussen afnemers en leveranciers en netbeheerders met betrekking tot de aangelegenheden die tot de bevoegdheden van de federale overheid behoren. Met dit laatste wordt bedoeld: de federale energiebevoegdheden (tarieven, heffingen,...) en de federale bevoegdheden inzake onder andere het prijsbeleid, het handelsrecht en het recht inzake handelspraktijken, inclusief de bevoegdheden van de ADCB (de voormalige economische inspectie).

Vragen en klachten over gewestelijke aangelegenheden zullen door de Ombudsdienst overgemaakt worden aan de bevoegde gewestelijke diensten. De toenmalige federale minister, bevoegd voor het energiebeleid, Marc Verwilghen, verklaarde echter tijdens de parlementaire bespreking van het wetsvoorstel tot oprichting van deze Ombudsdienst dat het op termijn de bedoeling was om gewestelijke ambtenaren te detacheren naar de Ombudsdienst zodat de klachten over gewestelijke bevoegdheden ook door de Ombudsdienst zouden kunnen worden behandeld. De Gewesten hebben echter steeds gezamenlijk aangehouden dat een dergelijke detachering geen goede maatregel is. Het voordeel van de voorkennis over de gewestelijke materie verdwijnt immers snel zodra men daar niet meer aanwezig is.

De gewesten hebben er steeds gezamenlijk voor gepleit dat de ombudsdienst als één loket zou werken voor alle vragen en klachten van afnemers van elektriciteit en aardgas. Vragen en klachten over gewestelijke bevoegdheden zouden door de ombudsdienst dan overgemaakt moeten worden aan de bevoegde gewestelijke diensten. Voor wat de naleving van de Vlaamse energiewetgeving met betrekking tot de marktwerking en openbaardienstverplichtingen, evenals het technisch reglement, zal dit de VREG zijn.

De VREG wenst in 2010 een goede samenwerking op te bouwen met deze Ombudsdienst, teneinde een goede dienstverlening aan de burger te bekomen. Bij het operationeel worden van de Ombudsdienst zullen de federale overheid en de gewesten de nodige afspraken inzake samenwerking moeten maken en formaliseren. Gezien het voorgaande, zal de VREG daartoe de nodige input verlenen.

#### 4.1.11. Opvolgen van de aansluitbaarheids- en de aansluitingsgraad van het gasdistributienet

Passage uit het **Regeerakkoord**:

*Bij de uitbreiding van het aardgasnet stemmen we de aansluitbaarheids- en de aansluitingsgraad onderling af en passen we desgewenst het tijdsfad of de doelstellingen van de netuitbreiding aan. Ook indien duurzame opties mogelijk zijn, zoals aardgasnetonafhankelijke biogasinstallaties in afgelegen gebieden of warmtenetten, kan van de decretaal voorziene uitbreiding van het aardgasnet worden afgeweken.*

Iedere aardgasnetbeheerder moet er overeenkomstig artikel 18bis van het Aardgasdecreet voor zorgen dat zijn aardgasnet een aansluitbaarheidsgraad<sup>1</sup> heeft van:

- minstens 95 % in 2015 en van 99 % in 2020 voor die gebieden die in het gewestplan of ruimtelijk uitvoeringsplan de bestemming woongebied hebben met uitzondering van de woongebieden met landelijk karakter;
- minstens 95 % in 2020 in woongebieden.

Recent werd toegevoegd in het Aardgasdecreet dat indien de aansluitingsgraad<sup>2</sup> niet evenredig ontwikkelt met de aansluitbaarheidsgraad, de Vlaamse Regering deze doelstelling kan bijsturen. Jaarlijks moeten de netbeheerders een investeringsplan indienen bij de VREG. In dit investeringsplan moeten ze een berekening voegen van de aansluitbaarheidsgraad en aansluitingsgraad op 1 januari van het beschouwde jaar en van de volgende drie jaren, en een tijdsfad om te komen tot de verplichtingen inzake uitbreiding van het aardgasnet.

De VREG volgt via deze weg de evolutie op van de aansluitbaarheidsgraad en aansluitingsgraad bij de netbeheerders.

De VREG zal in 2010 tevens de technologische ontwikkelingen opvolgen inzake de injectie en distributie van biogas op en via aardgasnetten (of aparte netten).

<sup>1</sup> aansluitbaarheidsgraad: graad waarin woningen op relatief eenvoudige wijze (criteria zijn vastgelegd in het decreet) kunnen worden aangesloten worden op het net

<sup>2</sup> aansluitingsgraad: graad waarin woningen ook effectief aangesloten zijn op het net.

#### 4.1.12. Vergroten van de kennis bij de Vlaming van zijn recht op gratis kWh

Passage uit het **Regeerakkoord**:

*De Vlaamse Regering optimaliseert het systeem van de gratis kWh in functie van een effectieve en efficiënte ondersteuning van sociaal zwakkeren en met het oog op het zorgen voor een betere sociale bescherming.*

Passage uit de **beleidsnota Energie 2009-2014**:

*Uit de enquête die de VREG in 2009 heeft uitgevoerd bij de huishoudelijke afnemers van elektriciteit blijkt dat maar 58% van de gezinnen met de laagste inkomens en maar 68% van alle gezinnen weet dat ze recht hebben op de jaarlijkse toekenning van een aantal gratis kWh. Om het bewustzijn van de Vlaamse gezinnen te verhogen zal ik de energieleveranciers verplichten om op hun facturen informatie te verstrekken over het recht van huishoudelijke afnemers op een jaarlijkse gratis hoeveelheid kWh.*

*De domiciliegegevens die momenteel gebruikt worden voor de toekenning van de gratis kWh zijn vaak verouderd als gevolg van de tijd die nodig is om de gegevens van de marktpartijen in de energiemarkt (opgebouwd per aansluitingspunt, EAN-code) te linken aan de gegevens in het rijksregister en de sociale kruispunt databank (opgebouwd per rijksregisternummer) op datum van 1 januari van het betrokken jaar. Bij de oprichting van een kruispunt databank voor energie in het kader van het nieuwe marktmodel, moet worden onderzocht of geen automatische link kan worden gelegd tussen de kruispunt databank voor energie en de kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, waarin de gezinssamenstelling, zoals opgenomen in het rijksregister, is opgenomen. De juiste gegevens met betrekking tot de gezinssamenstelling kunnen dan via de kruispunt databank voor energie verstuurd worden naar de leverancier van de afnemer, die deze gegevens dan gebruikt om de juiste hoeveelheid kWh toe te kennen op de afrekeningfactuur. Een automatische en directe update van deze gegevens op het moment waarop de afrekeningfactuur wordt uitgestuurd zal zorgen voor een meer correcte toekenning van de gratis kWh.*

De controle op de naleving van de maatregel van de gratis kWh verloopt vooral via de klachtenbehandeling. De VREG heeft ook in overleg met de sector nadere toepassingsregels vastgelegd voor de toekenning van de gratis kWh.

Jaarlijks wordt de effectiviteit van de maatregel opgevolgd (de kwaliteit van de domiciliegegevens die de netbeheerders aan de leveranciers overmaken in het kader van de maatregel inzake de jaarlijkse toekenning van een gratis hoeveelheid elektriciteit), evenals de impact van deze maatregel op de distributienettarieven.

De VREG zal in 2010 de nodige stappen zetten (overleg met leveranciers, advies aan minister over noodzakelijke wijzigingen aan de wetgeving) om er voor te zorgen dat de afnemers van elektriciteit vanaf 2011 op hun afrekeningsfactuur herinnerd worden aan hun recht op toekenning van een gratis hoeveelheid elektriciteit.

#### 4.1.13. Bijdragen aan de evaluatie van de sociale openbaredienstverplichtingen

Passages uit het **Regeerakkoord**:

*We verbieden om, bij ontstentenis van een sociaal onderzoek, gezinnen af te sluiten van elektriciteit of aardgas. We laten een onderzoek verrichten om de effectiviteit en de efficiëntie van de bestaande sociale openbaredienstverplichtingen te verbeteren.*

## Passages uit de **beleidsnota Energie 2009-2014**:

*De sociale openbaardienstverplichtingen opgenomen in het Vlaams energiebeleid behoren in Europees perspectief tot de best uitgebouwde beschermingssystemen.*

*In artikel 7, §2, van het decreet van 20 december 1996 tot regeling van het recht op minimumlevering van elektriciteit, gas en water, is sinds 2007 bepaald dat bij ontstentenis van een advies, het advies van de lokale adviescommissie met betrekking tot het verzoek van een netbeheerder tot afsluiting van een huishoudelijke afnemer geacht wordt negatief te zijn. Er zal nu ook duidelijk worden bepaald dat de netbeheerder pas gezinnen mag afsluiten van elektriciteit of aardgas na een positief advies van de lokale adviescommissie. De VREG zal toezien op de naleving van deze vereiste.*

*Het sociaal vooronderzoek, naar aanleiding van een verzoek van een netbeheerder tot afsluiting van een huishoudelijke afnemer, speelt een cruciale rol in het welslagen van het sociaal energiebeleid. De werking van de lokale adviescommissie en de uitvoering van het sociaal onderzoek door personeelsleden van het OCMW is een bevoegdheid van de Vlaamse minister van Welzijn. Het spreekt voor zich dat dit sociaal onderzoek op een kwaliteitsvolle manier en volgens welomschreven criteria moet plaatsvinden. Een evaluatie van het sociaal onderzoek, in samenwerking met de ministers van Welzijn en Armoedebeleid, de VVSG en het Vlaams Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen, moet leiden tot een transparant en kwalitatief onderbouwd dossier wat door mensen in armoede wordt begrepen.*

*In uitvoering van het Besluit sociale openbare dienstverplichtingen beginnen de netbeheerders aan de plaatsing van aardgasbudgetmeters. Op die manier wordt vermeden dat de schulden van afnemers met betalingsmoeilijkheden verder oplopen. Maar de aardgasbudgetmeter heeft ook beperkingen en risico's. Zo is er geen equivalent van de 10A-stroombegrenzer voor gas. In de aardgasbudgetmeter zit wel een hulpkrediet van 1.000 kWh. Zodra het opgeladen bedrag en het hulpkrediet opgebruikt zijn, valt de afnemer echter zonder aardgas tot hij of zij de kaart weer oplaadt. Ook is budgetteren met een aardgasbudgetmeter minder evident: terwijl het elektriciteitsverbruik niet drastisch schommelt doorheen het jaar, is dit bij gezinnen die verwarmen met aardgas wel het geval. Het gevaar bestaat dat afnemers in de zomerperiode onvoldoende budget opzij zetten om in de winter hun kaart op te laden.*

*Daarvoor is een samenwerking tussen de netbeheerders en de OCMW's nodig om hun klanten hierop attent te maken en hen aan te zetten ook in de zomer de aardgasbudgetmeterkaart regelmatig op te laden. De invoering van aardgasbudgetmeters zal grondig worden opgevolgd en geëvalueerd.*

De VREG ziet toe op de naleving van de openbaardienstverplichtingen in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt. Deze openbaardienstverplichtingen zijn te aanzien als (sociale of ecologische) correcties op de vrije marktwerking.

De naleving van de sociale openbaardienstverplichtingen (plaatsing van een budgetmeter bij een afnemer die daar recht op heeft, geen onterechte afsluitingen,...) en de effecten van de invoering ervan wordt op de volgende manieren opgevolgd:

- het sociaal marktrapport : de VREG maakt de statistieken op met betrekking tot de uitvoering van de sociale openbaardienstverplichtingen door de netbeheerders en leveranciers (bv. aantal geplaatste budgetmeters, aantal afsluitingen,...). Dit rapport wordt jaarlijks overgemaakt aan de minister voor 31 mei. Het rapport wordt ook gepubliceerd op de website van de VREG
- via de klachtenbehandeling: in geval de VREG vaststelt dat een marktpartij in een concreet geval zich niet gehouden heeft aan een sociale openbaardienstverplichting die hem is opgelegd, kan zij de marktpartij opleggen om zich in regel te stellen of kan zij zelfs overgaan tot het opstarten van de procedure tot het opleggen van een administratieve boete. Onder andere op basis van deze

klachten ziet de VREG toe op de verplichting dat de netbeheerder pas gezinnen mag afsluiten van elektriciteit of aardgas na een positief advies van de lokale adviescommissie

- op basis van regelmatig contact van de VREG met de sector en belangenorganisaties zoals de armoedeverenigingen, deelname aan studiedagen over de relatie tussen energie en armoede,...
- ad hoc onderzoeken door de VREG

In 2009 heeft de VREG ad hoc onderzoeken opgestart met betrekking tot de efficiëntie van de standaardplaatsing van (niet-actieve) budgetmeters in sociale woningen en de problematiek van de afbetalingsplannen in budgetmeters. Deze zullen in 2010 worden afgerond met een advies aan de minister.

Vanuit de hierboven geschetste taken en activiteiten heeft de VREG een goede en praktische kennis over de toepassing (en problemen bij de toepassing) van de sociale openbaardienstverplichtingen opgelegd in het Vlaams Gewest, en zal zij dus een kwalitatieve en belangrijke bijdrage leveren aan de evaluatie van de sociale openbaardienstverplichtingen, die in 2010 zal opgestart worden.

#### **4.1.14. Uitvoeren van een analyse van het warmtekrachtcertificatenaanbod op middellange termijn**

Passage uit de **beleidsnota Energie 2009-2010**:

Er is een aanzienlijk en structureel meeraanbod van warmtekrachtcertificaten te verwachten voor de volgende jaren. Dit is het gevolg van zowel de sterke ontwikkeling van de sector als de oorspronkelijk niet voorziene vervanging van WKK-turbines na 15 jaar i.p.v. 20 jaar, zodat deze sneller (opnieuw) in aanmerking komen voor WKK-certificaten. Hierdoor wordt de certificaatwaarde onzeker (momenteel 40 - 42 euro). De minimumwaarde van 27 euro/certificaat biedt niet voor alle installaties een vangnet (enkel gegarandeerd voor de installaties op het distributienet).

Om een stabiel investeringsklimaat te blijven garanderen, is een analyse nodig van het warmtekrachtcertificatenaanbod op middellange termijn. Deze analyse zal begin 2010 worden uitgevoerd, zodat tegen half 2010 aangewezen bijstellingen kunnen worden uitgewerkt.

De VREG zal in de eerste helft van 2010 bijdragen aan deze analyse van het warmtekrachtcertificatenaanbod op middellange termijn.

#### **4.1.15. Debat opstarten rond de opmaak van een adequate noodleveranciersregeling**

In een concurrentiële markt is het niet ondenkbaar dat een leverancier failliet gaat of om een andere reden zijn activiteiten moet stopzetten. Dit geldt ook zo voor de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt.

Elektriciteit en aardgas (verwarming) worden echter aangezien als basisbehoeften. Een faillissement of een stopzetting van de leveringsactiviteiten door een leverancier mag daarom niet tot gevolg hebben dat de elektriciteits- of aardgasvoorziening aan de klanten van deze leverancier in het gedrang komt. Gezien de technische aspecten verbonden aan de levering van elektriciteit en aardgas is dit een reëel gevaar: onevenwicht tussen de vraag naar en het aanbod van energie veroorzaakt operationele netproblemen, en kan in de limiet leiden tot de ineenstorting van het net.

Meestal zal een faillissement of een stopzetting van handelsactiviteiten snel opgelost worden door de markt, voornamelijk via de overname van de klantenportefeuille van de in gebreke zijnde leverancier

door een andere leverancier. In de energiesector is het noodzakelijk om toch een terugvalpositie te voorzien door één of meerdere leveranciers aan te duiden die de levering van elektriciteit en aardgas aan de klanten van de in gebreke zijnde leverancier onmiddellijk kunnen en zullen overnemen. Aangezien zij daarbij de markt uit de nood helpen, kunnen ze omschreven worden als een noodleverancier of ook wel als een vangnetleverancier. In de Engelstalige wereld spreekt men van een "supplier of last resort" (SoLR).

De noodleveranciersregeling is een ingrijpende maatregel voor de markt, en in het bijzonder voor de in gebreke blijvende leverancier. Een deel van zijn activa, namelijk zijn klantenbestand, wordt zonder vergoeding overgedragen aan een ander. De noodleveranciersregeling mag daarom ook niet gebruikt worden om de betaling van netbeheerders, producenten en evenwichtsverantwoordelijken te garanderen. De regeling mag en zal enkel toegepast worden als ultiem redmiddel, om de energievoorziening in Vlaanderen en België te waarborgen. De VREG verwacht dan ook niet dat de noodleveranciersregeling veel zal moeten worden toegepast, maar ze vormt wel een noodzakelijk sluitstuk in de regelgeving.

Artikel 19, 1<sup>o</sup>, c), van het Elektriciteitsdecreet en artikel 18, 1<sup>o</sup>, c) van het Aardgasdecreet voorzien dat de Vlaamse regering, na advies van de VREG, een openbaredienstverplichting kan opleggen aan de netbeheerders met betrekking tot de verzekerde bevoorrading van de afnemers ingeval de houder van een leveringsvergunning zijn verplichtingen niet nakomt. Tot op heden heeft de Vlaamse regering nog geen gebruik gemaakt van deze mogelijkheid.

In afwachting van een wettelijk vastgestelde regeling heeft de VREG in augustus 2002 (voor elektriciteit)<sup>3</sup> en mei 2003 (elektriciteit en aardgas)<sup>4</sup> een voorlopige noodleveranciersprocedure opgesteld. Deze bestaat erin dat, wanneer een leverancier zijn verplichtingen ten opzichte van zijn afnemers niet meer nakomt, de afnemers van deze leverancier door hun distributienetbeheerder of aardgasnetbeheerder toegewezen worden aan een door de netbeheerder aangeduide leverancier, de zogenaamde noodleverancier. De distributienetbeheerder moet de afnemers vervolgens, binnen 5 werkdagen na de toewijzing aan de noodleverancier, inlichten over het feit dat zij, mits in acht name van een opzegtermijn van een maand, de mogelijkheid hebben om alsnog met een door hen zelf gekozen leverancier een nieuwe leveringsovereenkomst af te sluiten. Tot nu toe werd slechts eenmaal gebruik gemaakt van deze voorlopige procedure, namelijk bij het stopzetten door de NV SourcePower van haar leveringsactiviteiten in september 2002. Gezien het geringe aantal klanten dat hierbij betrokken was, stelde de toepassing van de procedure geen problemen, noch technisch, noch economisch.

De VREG meent echter dat de tijd rijp is om in 2010, in samenwerking met de sector, het debat op te starten voor de uitwerking van een "definitieve" noodleveranciersregeling. Daarbij zal onderzocht worden of er nood is aan een bredere regeling waarbij een energieleverancier verplicht zou kunnen worden om te (blijven) leveren in geval voor bv. risico op grote, onherstelbare schade voor leefmilieu of volksgezondheid.

#### 4.1.16. Advisering over energiewetgeving

Naast de reeds vernoemde initiatieven die de VREG in 2010 zal nemen rond private netten en de splitsing van het groenestroom- en warmtekrachtcertificaat in een steuncertificaat en een garantie van oorsprong, zal de VREG in 2010 verder advies verlenen bij:

<sup>3</sup> Beslissing van de VREG van 2 augustus 2002 m.b.t. de procedure die voorlopig dient te worden toegepast indien een leverancier niet langer recht heeft op toegang tot het distributienet voor elektriciteit (BESL-2002-11).

<sup>4</sup> Beslissing van de VREG van 27 mei 2003 m.b.t. de noodleveranciersregeling die door de VREG zal toegepast worden ingeval een elektriciteits- en/of aardgasleverancier zijn verplichtingen niet meer nakomt (BESL-2003-44).



- de opmaak van het **energiebesluit** ter uitvoering van het energiedecreet (met name wat betreft de hoofdstukken die haar werking en taken aanbelangen);
- de omzetting van de **Europese richtlijn inzake hernieuwbare energiebronnen**;
- de omzetting van de **nieuwe Europese Elektriciteits- en Gasrichtlijn** (waaronder dus de bepalingen met betrekking tot de private netten).

#### ***4.2. Recurrente taken van de VREG ter uitvoering van haar strategische (SOD's) en operationele doelstellingen (OOD's) uit de beheersovereenkomst: Verbeteren van de marktwerking (SOD 1)***

##### **4.2.1. Controle op de naleving van de Vlaamse energiewetgeving (OOD 1)**

De actiepunten die de VREG in 2010 zal ondernemen met betrekking tot deze doelstelling zijn de volgende:

##### **RT 1. Controle van de professionele betrouwbaarheid en financiële, technische en operationele capaciteit van de energieleveranciers werkzaam in het Vlaams Gewest**

(RT = recurrente taak)

Het besluit van de Vlaamse Regering van 15 juni 2001 met betrekking tot de leveringsvergunningen voor elektriciteit (B.S. 5 september 2001) en titel III van het besluit van de Vlaamse Regering van 11 oktober 2002 houdende de organisatie van de gasmarkt (B.S. 18 oktober 2002) bepalen dat een leverancier jaarlijks een verslag moet indienen waaruit blijkt dat de leverancier nog steeds voldoet aan alle voorwaarden tot toekenning van een leveringsvergunning.

De VREG grijpt dit verslag aan om jaarlijks een opvolgingsrapport op te maken over iedere leverancier, waarin beschreven staat of en hoe de leverancier voldoet aan de vereisten gesteld in het besluit van de Vlaamse Regering van 15 juni 2001 met betrekking tot de leveringsvergunningen voor elektriciteit en/of titel III van het besluit van de Vlaamse Regering van 11 oktober 2002 houdende de organisatie van de gasmarkt.

<b>Performantie-indicator</b>	<b>Prestatienorm</b>
Opvolgingsrapport per leverancier waarin beschreven staat of en hoe de leverancier voldoet aan de vereisten gesteld in het besluit van de Vlaamse Regering van 15 juni 2001 met betrekking tot de leveringsvergunningen voor elektriciteit en/of titel III van het besluit van de Vlaamse Regering van 11 oktober 2002 houdende de organisatie van de gasmarkt	Voor 1 oktober wordt een opvolgingsrapport opgemaakt per vergunde leverancier (deadline uit beheersovereenkomst)

##### **AP 1.1. Controle naleving artikelen 21 tot en met 23 REG-besluit (vermelding verbruiksgegevens en oorsprong van de elektriciteit op de factuur)**

(AP = actiepunt)

De artikelen 21 tot en met 23 van het besluit van de Vlaamse Regering van 2 maart 2007 inzake de openbare dienstverplichtingen inzake het rationeel energiegebruik houdt een informatieplicht van de leveranciers in met betrekking tot een aantal vermeldingen op hun eindafrekeningen, voorschotfacturen en promotiemateriaal.

Sinds 2002 moeten deze documenten met name gegevens te bevatten met betrekking tot de volgende 3 aspecten:

- het historische verbruik van de afnemer (artt. 21 en 23 REG-besluit)
- de oorsprong van de geleverde energie (art. 22 REG-besluit)
- de referentiebronnen inzake de milieugevolgen wat betreft de CO<sub>2</sub>-emissies en radioactief afval van elektriciteitsproductie met verschillende energiebronnen (art. 22 REG-besluit)

De VREG vraagt jaarlijks modeldocumenten op om de naleving van deze verplichtingen na te gaan. De controle van de oorsprong van de geleverde energie zelf, is echter een apart actiepoint (zie verder AP 12.1).

Performantie-indicator	Prestatienorm
Nota met resultaat controle	Nota wordt goedgekeurd op de DR voor 1 juli (interne deadline)

## RT 2. Controle van de professionele betrouwbaarheid, financiële, technische en operationele capaciteit en onafhankelijkheid van de netbeheerders en werkmaatschappijen in het Vlaams Gewest

Netbeheerders van elektriciteits- en aardgasdistributienetten in het Vlaams Gewest en hun werkmaatschappijen moeten aan een aantal voorwaarden voldoen inzake financiële en technische capaciteit en professionele betrouwbaarheid. Verder moeten zij het eigendoms- of exploitatierecht hebben over de netten die zij uitbaten. Ten slotte moeten zij beheersmatig en juridisch onafhankelijk zijn van producenten, leveranciers en tussenpersonen.

Iedere netbeheerder moet jaarlijks aan de VREG een verslag overmaken met een beschrijving van de wijze waarop zij blijven voldoen aan deze voorwaarden, omschreven in het besluit van de Vlaamse Regering van 15 juni 2001 met betrekking tot de distributienetbeheerders voor elektriciteit en/of titel II van het besluit van de Vlaamse Regering van 11 oktober 2002 houdende de organisatie van de gasmarkt (hierna "Besluiten Netbeheerders"). Verder moet dit verslag te melden op welke wijze derden betrokken zijn bij de besluitvorming en de uitvoering van de vertrouwelijke en strategische aangelegenheden verbonden aan het netbeheer, wie deze derden zijn, welke de aard en de omvang was van de hen toevertrouwde taken en welke vergoedingen daarvoor werden betaald. Ten slotte moet het verslag ook informatie geven over de toegang tot de persoonlijke en commerciële gegevens waarover de netbeheerder beschikt. Zo moet toegelicht worden welke informatie als vertrouwelijk wordt behandeld, wie toegang heeft tot deze gegevens en welke procedures en voorzorgsmaatregelen genomen worden om de vertrouwelijkheid van deze gegevens te waarborgen.

De VREG grijpt dit verslag aan om jaarlijks een opvolgingsrapport op te stellen per netbeheerder, waarin artikelsgewijs onderzocht wordt of de netbeheerder in kwestie voldoet aan de wettelijke en reglementaire vereisten die hem zijn opgelegd.

Vanaf 2010 zal de VREG deze opvolgingsprocedure verfijnen en, in de netgebieden waar er een werkmaatschappij actief is, focussen op de werkmaatschappij in plaats van de lokale distributienetbeheerder.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Opvolgingsrapport per netbeheerder of werkmaatschappij waarin beschreven staat of en hoe de netbeheerder/werkmaatschappij voldoet aan de vereisten gesteld in het besluit van de Vlaamse Regering van 15 juni 2001 met betrekking tot de distributienetbeheerders voor elektriciteit en/of titel II van het besluit van de Vlaamse Regering van 11	Voor 1 maart wordt een opvolgingsrapport opgesteld per netbeheerder/werkmaatschappij (deadline uit beheersovereenkomst)



oktober 2002 houdende de organisatie van de gasmarkt	
--	--

### RT 3. Beoordeling van aanvragen tot toekenning van een leveringsvergunning voor de levering van elektriciteit en/of aardgas in het Vlaams Gewest

Wie elektriciteit en aardgas wenst te leveren aan eindafnemers in het Vlaams Gewest moet over een leveringsvergunning beschikken. De VREG kent een leveringsvergunning toe indien de aanvrager kan aantonen dat hij voldoet aan een aantal voorwaarden inzake financiële en technische capaciteit, inzake professionele betrouwbaarheid en onafhankelijkheid ten aanzien van de netbeheerders in het Vlaams Gewest. Verder moet hij over voldoende capaciteit beschikken om aan de (energie)behoeften van zijn klanten te voldoen.

Het besluit van de Vlaamse Regering van 15 juni 2001 met betrekking tot de leveringsvergunningen voor elektriciteit (B.S. 5 september 2001) en titel III van het besluit van de Vlaamse Regering van 11 oktober 2002 houdende de organisatie van de gasmarkt (B.S. 18 oktober 2002) bepalen dat de VREG binnen drie maanden na ontvangst van de aanvraag (voor aardgas: na de volledigverklaring) de aanvrager op de hoogte moet brengen van haar beslissing tot toekenning van een leveringsvergunning.

Performantie-indicator	Prestatienorm
# aanvraagdossiers dat binnen de wettelijk voorziene termijn werd behandeld in verhouding tot het # aanvragen dat binnen deze termijn moest worden behandeld	100% (prestatienorm uit beheersovereenkomst)

#### AP 3.1. Verbetering van het proces voor de toekenning van leveringsvergunningen

In opdracht van de Vlaamse regering voerde de VREG in 2008 een internationale benchmarkanalyse uit van de leveringsvergunningen voor elektriciteit en aardgas. Een syntheseverslag van alle missieverslagen werd aan de Vlaamse minister van energie bezorgd. Daarnaast werd feedback met focus op de generisch toepasbare bevindingen uit de benchmarkanalyse overgemaakt aan de Kenniscel wetmatiging en het Agentschap Overheidspersoneel.

Het resultaat van de internationale benchmark-analyse vormde in 2009 de leidraad voor het verder optimaliseren van het proces voor toekenning van de Vlaamse leveringsvergunningen. Bij het verbeteren van de aanpak die gehanteerd wordt bij het beoordelen, toekennen en opvolgen van de energieleveringsvergunningen, wordt gebruik gemaakt van alle lessen die in het buitenland verzameld werden.

Wat die aspecten betreft die aanpassingen aan de wetgeving noodzakelijk maken, verwerkte de VREG al een aantal relevante aspecten hiervan in adviezen aan de minister. Ook in de toekomst zal dit nog het geval zijn, in het bijzonder voor het te verwachten advies over het energiebesluit.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Toepassen van de conclusies uit de benchmark-analyse over de leveringsvergunningen voor elektriciteit en aardgas	Tegen 1 september wordt gerapporteerd over de verdere implementatie van de resultaten van de benchmarkanalyse. (interne deadline)

#### **RT 4. Controle op de naleving door de certificaatplichtigen van de wettelijke quotumverplichtingen inzake milieuvriendelijke stroom**

In de artikelen 23 en 25bis van het Elektriciteitsdecreet is de verplichting opgelegd aan de leveranciers van elektriciteit in het Vlaams Gewest om jaarlijks een bepaald aantal groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten in te leveren bij de VREG.

Het aantal in te leveren certificaten wordt berekend op basis van het totaal van de leveringen in het Vlaams Gewest door de leverancier vermenigvuldigd met een jaarlijks quotum.

Net als in de voorgaande jaren, zal de VREG ook in 2010 een rapport opstellen inzake de naleving van de quotumverplichtingen, bedoeld in de artikelen 23 en 25bis van het Elektriciteitsdecreet.

<b>Performantie-indicator</b>	<b>Prestatienorm</b>
Rapport inzake de naleving van de quotumverplichtingen, bedoeld in artikel 23 en 25bis van het Elektriciteitsdecreet	Het rapport wordt overgemaakt aan de minister voor 1 juni (deadline uit beheersovereenkomst)

#### **AP 4.1. Verdere opvolging van de overeenkomst in verband met de groenestroomboetes 2002-2003**

De overeenkomst die werd afgesloten met een aantal marktpartijen in het kader van de door de VREG opgelegde boetes voor een tekort aan ingeleverde groenestroomcertificaten op 31 maart 2003 (leveringsjaar 2002) en 31 maart 2004 (leveringsjaar 2003), vergt verdere opvolging. Het betreft de aanwending van de helft van de gevestigde boetes voor hernieuwbare energieprojecten.

<b>Performantie-indicator</b>	<b>Prestatienorm</b>
Opvolgingsrapport inzake de overeenkomst groenestroomboetes 2002-2003	Het rapport wordt overgemaakt aan de minister voor 1 december (interne deadline)

#### **4.2.2. Reguleren van de toegang tot en het gebruik van het distributienet (OOD 2)**

#### **RT 5. Opmaak en actualisatie technische regels**

In 2009 is een herziening van de Technische Reglementen Distributie doorgevoerd. De actualisatie van het TRDE en TRDG moet echter nog goedgekeurd worden door de Vlaamse minister, bevoegd voor het energiebeleid.

Jaarlijks worden nieuwe profielen (SLP's) voor de verbruikers zonder AMR-meter (meter waarmee de verbruiken per elementaire periode kunnen worden uitgelezen) goedgekeurd, zowel voor elektriciteit en gas.

<b>Performantie-indicator</b>	<b>Prestatienorm</b>
Goedkeuring SLP's elektriciteit en gas	De beslissing wordt genomen voor 31 december (interne deadline)

#### **RT 6. Goedkeuren van de investeringsplannen van de distributienetbeheerders**

De Technische Reglementen Distributie Elektriciteit en Aardgas leggen de netbeheerder de verplichting op om jaarlijks een investeringsplan op te stellen en over te maken aan de VREG. Het investeringsplan moet de volgende elementen te omvatten:

- een gedetailleerde raming van de nodige behoeften aan distributiecapaciteit, met aanduiding van de onderliggende hypothesen

- een investeringsprogramma dat de netbeheerder vooropstelt om deze behoeften te kunnen dekken.

Overeenkomstig artikel 18quater van het Aardgasdecreet moet iedere aardgasnetbeheerder dit investeringsplan ook jaarlijks laten goedkeuren door de VREG. Het investeringsplan voor aardgas moet een periode van 3 jaren beslaan en bijkomend de volgende gegevens bevatten:

- een gedetailleerd plan van het aardgasdistributienet van de aardgasnetbeheerder, met aanduiding per straat (en eventueel huisnummers) van de bestaande gasleidingen;
- een gedetailleerde lijst van het aardgasdistributienet van de aardgasnetbeheerder, met aanduiding per straat (en eventueel huisnummers) van de gasleidingen waarvan de aanleg wordt gepland in de drie daarop volgende jaren;
- een berekening van de aansluitbaarheidsgraad op 1 januari van het beschouwde jaar en van de volgende drie jaren, wanneer de geplande investeringen worden uitgevoerd en een tijdspad om te komen tot de aansluitbaarheidsverplichtingen opgenomen in het Aardgasdecreet.

Sinds 2008 wordt bij de investeringsplannen voor elektriciteit de nadruk gelegd op de aanpassingen die netbeheerders plannen voor de inpassing van decentrale productie-eenheden in hun net. Dit behelst zowel de noodzakelijke transportcapaciteit als de investeringen die vereist zijn voor een slimmer beheer van het net.

Op basis van de ingediende investeringsplannen maakt de VREG per netbeheerder een beoordelingsverslag op dat vervolgens overgemaakt wordt aan de netbeheerder, en waarin indien nodig een aantal opmerkingen of vragen tot aanpassing van het investeringsplan zijn opgenomen.

Jaarlijks moeten de netbeheerders een investeringsplan indienen bij de VREG. In dit investeringsplan moeten ze een berekening te voegen van de aansluitbaarheidsgraad en aansluitingsgraad op 1 januari van het beschouwde jaar en van de volgende drie jaren, en een tijdspad om te komen tot de verplichtingen inzake uitbreiding van het aardgasnet.

De VREG volgt via deze weg de evolutie op van de aansluitbaarheidsgraad en aansluitingsgraad bij de netbeheerders. In geval deze twee indicatoren ernstig uit elkaar groeien zal de VREG dit melden aan de minister. Indien nodig kan de VREG input leveren voor eventuele nieuwe doelstellingen.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Beoordelingsverslag per netbeheerder	Voor 15 december wordt er een beoordelingsverslag opgesteld per netbeheerder (deadline uit beheersovereenkomst)

## RT 7. Benchmarken van de netbeheerders op het vlak van kwaliteit van dienstverlening

De technische reglementen distributie elektriciteit en aardgas verplichten alle netbeheerders om jaarlijks een verslag in te dienen waarin zij rapporteren over de kwaliteit van hun dienstverlening in het voorgaande kalenderjaar.

De vereiste gegevens hebben onder meer betrekking op:

- de onderbrekingen van de toegang tot het distributienet;
- de technische kwaliteit van het net;
- de dienstverlening in verband met het naleven van de reglementair opgelegde termijnen.

De VREG maakt op basis hiervan zowel voor elektriciteit als voor aardgas een syntheserapport op met daarin de resultaten, een vergelijking tussen de verschillende netbeheerders en een aantal kencijfers voor het Vlaams Gewest.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Benchmarkrapport	Het benchmarkrapport wordt voor 1 september gepubliceerd op de website (deadline uit beheersovereenkomst)

#### AP. 7.1. Opvolging toepassing aansprakelijkheidsregeling in aansluitingsreglementen netbeheerders

Sinds 1 januari 2007 geldt een nieuwe en uniforme aansprakelijkheidsregeling voor de distributienetbeheerders. Om deze nieuwe regeling te kunnen evalueren, werden de netbeheerders in 2008 gevraagd de nodige rapporteringen uit te voeren (cijfers 2007) zodat een eerste evaluatie kon worden gemaakt. De door de netbeheerders opgegeven cijfers bleken echter onvolledig, doordat ze ofwel niet, ofwel onvoldoende gedetailleerd werden bijgehouden.

Voor de rapportering 2009, d.i. met betrekking tot de gegevens van 2008, werd het rapporteringsmodel in overleg met de sector bijgesteld. Eind 2009 werd een tweede evaluatie van de nieuwe aansprakelijkheidsregeling gemaakt, met name voor wat de schadegevallen in het jaar 2008 betreft.

Ook in 2010 zal een evaluatie gebeuren op basis van het rapporteringsmodel, uitgewerkt in overleg met de sector.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Nota aan de directieraad met evaluatie toepassing aansprakelijkheidsregeling in aansluitingsreglementen netbeheerders (cijfers 2008)	De nota wordt voorgelegd aan de directieraad voor 31 december (interne deadline)

#### 4.2.3. Klachtenbehandeling, geschillenbeslechting en bemiddeling in geschillen (OOD 3)

##### RT 8. Behandeling van klachten over de niet-naleving van het Vlaams energierecht

Een goede marktwerking vereist dat klachten en geschillen van burgers en bedrijven met betrekking tot overtredingen van de Vlaamse energiewetgeving worden aangepakt. In het kader van haar controletaak op de naleving van de Vlaamse energiewetgeving en technische reglementen behandelt de VREG deze klachten en geschillen. Klachten die niet tot haar bevoegdheid behoren worden door haar rechtstreeks overgemaakt aan de overheidsinstantie die wel bevoegd is de klacht te behandelen.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Antwoord van de VREG op de klacht of vraag om bijkomende informatie	Het antwoord van de VREG op de klacht of de vraag voor bijkomende informatie wordt gestuurd binnen 15 kalenderdagen na ontvangst van de klacht (prestatienorm uit beheersovereenkomst)

#### 4.2.4. Certifiëring van milieuvriendelijke energie en faciliteren van de handel hierin (OOD 4)

##### RT 9. Behandeling van aanvragen tot toekenning van groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten

Producenten van elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen kunnen bij de VREG een aanvraag indienen voor de toekenning van groenestroomcertificaten. De VREG zal op basis van het aanvraagdossier onderzoeken of voldaan wordt aan de decretale en reglementaire voorwaarden voor de toekenning van groenestroomcertificaten. De toepasselijke regelgeving is opgenomen in het besluit van de Vlaamse Regering van 5 maart 2004 inzake de bevordering van elektriciteitsopwekking uit hernieuwbare energiebronnen (B.S. 23 maart 2004, hierna afgekort tot "Groene Stroombesluit") en het besluit van de Vlaamse Regering van 7 juli 2006 ter bevordering van de elektriciteitsopwekking in kwalitatieve warmtekrachtinstallaties (B.S. 1 december 2006, hierna afgekort tot "WKK-besluit").

De VREG moet binnen twee maand na ontvangst melden aan de aanvrager of het aanvraagdossier volledig is of niet. Binnen een maand na de volledigverklaring van een aanvraagdossier moet de VREG beslissen over de al of niet goedkeuring van een aanvraag tot toekenning van groenestroom- en warmtekrachtinstallaties.

Performantie-indicator	Prestatienorm
# aanvraagdossiers dat binnen de wettelijk voorziene termijn werd behandeld in verhouding tot het # aanvragen die binnen deze termijn moest worden behandeld	100% (prestatienorm uit beheersovereenkomst)

##### RT 10. Maandelijks toekenning van groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten

Groenestroomcertificaten worden maandelijks toegekend voor de elektriciteit die geproduceerd wordt in een productie-installatie waarvan een aanvraag tot toekenning van groenestroomcertificaten werd goedgekeurd. Warmtekrachtcertificaten worden eveneens maandelijks toegekend, maar dan voor de primaire energiebesparing die bekomen wordt door gebruik te maken van warmtekrachtkoppeling in plaats van klassieke referentiecentrales.

De berekening van het aantal toe te kennen certificaten gebeurt op basis van gegevens die aan de VREG worden meegedeeld, met name metingen door de netbeheerder van het net waarop de productie-installatie is aangesloten en/of de certificaatgerechtigde zelf.

De toekenning van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten wordt door de VREG geregistreerd in de centrale certificatedatabank. Deze registratie waarborgt de echtheid van de certificaten. Per certificaat worden een aantal gegevens geregistreerd: o.a. eigenaar, productie-installatie, productiejaar- en maand, gebruikte energiebron, aanvaardbaarheid voor de quotumverplichtingen, mogelijkheid tot gebruik van het certificaat als garantie van oorsprong. De toepasselijke regelgeving is ook hier opgenomen in het Groenestroombesluit en het WKK-besluit.

Performantie-indicator	Prestatienorm
# certificaten dat werd toegekend in maand m in verhouding tot de (gerapporteerde en correcte) hoeveelheid in maand m-2 opgewekte elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen en/of WKK	100% (prestatienorm uit beheersovereenkomst)

### **AP 10.1. Maandelijks publicatie van het aantal toegekende certificaten**

De VREG moet maandelijks het aantal toegekende groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten publiceren (artikel 17 Groene Stroombesluit en artikel 21 WKK-besluit). Wat de groenestroomcertificaten betreft, moet dit gebeuren opgesplitst per hernieuwbare energiebron.

<b>Performantie-indicator</b>	<b>Prestatienorm</b>
Publicatie van het aantal toegekende certificaten op de website van de VREG	Elke maand wordt het aantal toegekende groenestroom- en warmtekrachtcertificaten voor de maand m-2 op de website van de VREG gepubliceerd. Wat betreft de certificaten toegekend voor de productie van elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen, wordt dit opgesplitst per hernieuwbare energiebron. (prestatienorm volgt uit wetgeving)

### **RT 11. Faciliteren van de handel in certificaten en garanties van oorsprong**

Door het beheer van de centrale databank, en met name door de registratie van de verkoop van certificaten faciliteert de VREG de handel in groenestroom- en warmtekrachtcertificaten, en bij uitbreiding ook de handel in milieuvriendelijke energie. Groenestroom- en warmtekrachtcertificaten kunnen immers in binnen- en buitenland gebruikt worden als garantie van oorsprong bij de verkoop van elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen of warmtekrachtkoppeling, en dit in naleving van de Europese richtlijn terzake.

#### **AP 11.1. Registratie van de verkoop van certificaten**

Groenestroom- en warmtekrachtcertificaten zijn vrij verhandelbaar. De eigendomsoverdracht van een certificaat naar aanleiding van een verkoop van certificaten moet in de centrale certificatedatabank worden geregistreerd. Daartoe moet de verkoper de nodige gegevens overmaken aan de VREG. De registratie van de verkoop moet door de VREG bevestigd worden aan de nieuwe eigenaar van de certificaten binnen 5 werkdagen (artikel 17 Groene Stroombesluit en artikel 21 WKK-besluit).

<b>Performantie-indicator</b>	<b>Prestatienorm</b>
Bevestiging van de verkoop van certificaten aan de nieuwe eigenaar	Elke verkoop van certificaten wordt door de VREG binnen 5 werkdagen na de melding bevestigd aan de nieuwe eigenaar (prestatienorm volgt uit wetgeving)

#### **AP 11.2. Maandelijks publicatie van de gemiddelde handelsprijs en volume van de verhandelde certificaten**

De VREG moet in het kader van deze handel in certificaten maandelijks de gemiddelde prijs van de verhandelde groenestroom- en warmtekrachtcertificaten berekenen en publiceren. Daarbij moet zij een onderscheid maken tussen de certificaten die al of niet nog kunnen worden gebruikt als garantie van oorsprong (artikel 17 Groene Stroombesluit en artikel 21 WKK-besluit).

Naast de gemiddelde prijs zal de VREG in de toekomst ook informatie over de verdeling (hoogste en laagste waarden) van de transactieprijs verstrekken.

<b>Performantie-indicator</b>	<b>Prestatienorm</b>
Publicatie van de gemiddelde verkoopprijs en volume van de verhandelde certificaten	Maandelijks publicatie van de gemiddelde verkoopprijs en volume van de verkochte certificaten (prestatienorm volgt uit wetgeving)

### **AP 11.3 Toezicht op verkoop certificaten door netbeheerders**

In artikel 25ter en artikel 25quater van het Elektriciteitsdecreet worden de distributienetbeheerders de verplichting opgelegd om de hen worden aangeboden groenestroom- en warmtekrachtcertificaten aan te kopen tegen een bepaalde minimumprijs (indien deze certificaten aan een aantal voorwaarden voldoen). Dezelfde artikelen voorzien dat de netbeheerders op regelmatige tijdstippen de aan hen verkochte certificaten op de markt moeten brengen om de kosten verbonden aan deze inkoopverplichting te recupereren. De VREG moet zorgen voor de transparantie en de regulariteit van de verkoop van deze certificaten door de netbeheerders. De lijsten van de overgedragen certificaten en van de certificaten die op de markt worden gebracht moeten ook maandelijks door de netbeheerders aan de VREG worden overgemaakt.

In 2009 werd een eerste evaluatierapport gemaakt over de verkoop van certificaten door de netbeheerders. Daaruit bleken geen problemen. Ook in 2010 zal een evaluatierapport opgemaakt en gecommuniceerd worden.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Evaluatierapport	Evaluatierapport is beschikbaar voor 1 september (interne deadline)

### **AP 11.4. Toezicht op de solidarisering van de kosten van de minimumsteun**

Artikel 25ter, §2bis, en artikel 25quater, §2bis van het Elektriciteitsdecreet stellen dat de distributienetbeheerders de kosten van hun verplichting tot aankoop van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten tegen de minimumsteunprijs onderling moeten verdelen.

De VREG heeft de algemene bevoegdheid om toe te zien op de naleving van de bepalingen van het Elektriciteitsdecreet, dus ook op de naleving van deze artikelen.

In 2008 werd een mededeling opgesteld waarin nader in detail beschreven werd hoe deze solidarisering van de kosten van de minimumsteun volgens de VREG moet geïnterpreteerd worden en hoe de berekeningen, nodig voor de uitvoering van deze bepaling, zullen gebeuren. Deze mededeling werd opgesteld door de VREG in overleg met de Vlaamse distributienetbeheerders.

De VREG zal vanaf 2010 elk jaar in de maand april de berekeningen bekend maken (eventueel door publicatie op haar website) die nodig zijn voor de solidarisering van de kosten van de minimumsteun.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Bekendmaking berekeningen nodig voor solidarisering kosten van de minimumsteun	Kennisgeving aan de netbeheerders voor 30 april (interne deadline)

## **RT 12. Controle op de verkoop van elektriciteit als elektriciteit uit milieuvriendelijke energie**

De leveranciers maken maandelijks een momentopname van hun eindafnemers met een groen contract en driemaandelijks voor de eindafnemers met een blauw (WKK)-contract. De netbeheerders vullen die gegevens met de verbruiksgegevens aan (op basis van metingen of profielen) en de VREG bepaalt op basis daarvan hoeveel garanties van oorsprong de leverancier moet voorleggen. Elke individuele eindafnemer met een groen of blauw contract kan de VREG verzoeken na te gaan of de leverancier wel voldoende garanties van oorsprong inleverde voor de levering aan hem. Om de herkomst van de stroom aan te geven, kunnen naast Vlaamse groenestroom- en warmtekrachtcertificaten met een garantie van oorsprong ook buitenlandse garanties van oorsprong worden gebruikt.



De resultaten van de maandelijkse (hernieuwbare energiebronnen) en driemaandelijke (WKK) controle worden in de productbalkjes van de leveranciersvergelijking op de website verwerkt. Daar kunnen eindafnemers met een groen contract nagaan of hun leverancier hun effectief groene stroom heeft geleverd.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Indicator (%) van de door de betrokken leverancier geleverde elektriciteit die afkomstig is uit HEB	Maandelijkse publicatie op de website van een indicator per leverancier per product (prestatienorm uit beheersovereenkomst – doch daar enkel driemaandelijks)
Indicator (%) van de door de betrokken leverancier geleverde elektriciteit die afkomstig is uit WKK	Driemaandelijke publicatie op de website van een indicator per leverancier per product (prestatienorm uit beheersovereenkomst)

### **AP 12.1 Controle op de oorsprong van de geleverde elektriciteit**

Artikel 22 van het besluit van de Vlaamse Regering van 2 maart 2007 inzake de openbaredienstverplichtingen ter bevordering van het rationeel energiegebruik stelt dat een leverancier - op elke factuur of op een begeleidend document daarbij en in het promotiemateriaal dat hij rechtstreeks aan zijn eindafnemers overmaakt - de oorsprong van de door hem in het voorgaande kalenderjaar via het transmissie- of distributienet geleverde elektriciteit aan eindafnemers, in totaal en voor het aangeboden product en dit vanaf 1 maart van het lopende jaar moet publiceren.

De oorsprong van de elektriciteit moet worden opgegeven onder volgende categorieën:

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

De VREG moet conform hetzelfde artikel 22 nagaan of de informatie die door de leverancier wordt gegeven bij de toepassing van dit artikel correct is. De leverancier dient daartoe jaarlijks voor 1 maart een rapport in bij de VREG over de oorsprong van de geleverde elektriciteit tijdens het voorgaande kalenderjaar. Het syntheseverslag wordt gepubliceerd op de website van de VREG, samen met de door de leveranciers gehanteerde percentages inzake oorsprong van de door hen geleverde elektriciteit.

Op basis van de jaarlijkse rapportering door de leveranciers controleert de VREG of de opgegeven oorsprong van de door hen geleverde stroom overeenstemt met de voorgelegde bewijsstukken. De leveranciers zullen van de resultaten van dit onderzoek vóór 1 mei op de hoogte worden gesteld. Het rapport met de resultaten wordt op de website geplaatst voor 1 juni.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Rapport over oorsprong van de geleverde elektriciteit	Publicatie van dit rapport op de website van de VREG voor 1 juni (interne deadline)



### **4.3. Recurrente taken van de VREG ter uitvoering van haar strategische (SOD's) en operationele doelstellingen (OOD's) uit de beheersovereenkomst: Kenniscentrum zijn van de vrijgemaakte markt (SOD 2)**

#### **4.3.1. Advisering en signalisatie over beleidsrelevante aangelegenheden met betrekking tot de elektriciteits- en gasmarkt (OOD 1)**

**RT 13. Advisering over ontwerpen en voorstellen van energiewetgeving en alle andere vragen van de Vlaamse minister bevoegd voor het energiebeleid met betrekking tot de werking van de markt en de effecten hiervan op de samenleving**

De VREG streeft ernaar om iedere vraag vanuit het politieke niveau betreffende de energiemarkt en de energiewetgeving, tijdig (binnen een maand) en zo kwaliteitsvol mogelijk te beantwoorden.

<b>Performantie-indicator</b>	<b>Prestatienorm</b>
Advies VREG	Advies wordt verleend binnen maand na ontvangen adviesaanvraag (prestatienorm uit beheersovereenkomst)

#### **4.3.2. Marktmonitoring (OOD 2)**

**RT 14. Update van een set van kerncijfers met betrekking tot de elektriciteits- en aardgasmarkt**

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

Deze statistieken omvatten onder andere: de marktaandeelen van de energieleveranciers, uitgedrukt in aantal beleverde afnemers en ingedeeld in relevante categorieën van afnemers: huishoudelijke, professionele jaargelezen, maandgelezen en kwartuurgelezen 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.

Deze gegevens worden, aangevuld met andere relevante gegevens, ook minstens éénmaal per jaar gebundeld in een VREG Marktrapport, voorzien van analyses en commentaren (zie RT 15).

<b>Performantie-indicator</b>	<b>Prestatienorm</b>
Publicatie van de update van de set van kerncijfers	Maandelijks publicatie van de update van de kerncijfers (deadline uit beheersovereenkomst)

**RT 15. Opmaak van een Marktrapport met daarin een beschrijving van de belangrijkste evoluties in de energiemarkt en kerncijfers met betrekking tot de energiemarkt**

De VREG heeft zich tot doel gesteld om jaarlijks een overzicht van de Vlaamse energiemarkt in het voorgaande jaar te publiceren. Hierbij wordt aandacht besteed aan de verschillende actoren (energieleveranciers en netbeheerders) en hun marktposities en wordt een overzicht van de

marktwerking, de prijsevoluties en de toekenning van, de handel in en inlevering van certificaten voor groene stroom- en warmtekrachtkoppelingproductie gegeven.

Daarnaast bevat het Marktrapport ook een aantal analyses, die het méér 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 onder andere 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.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Marktrapport 2008	Over te maken aan de minister voor 31/5 (deadline uit beheersovereenkomst)

#### **RT 16. Opmaak van een Sociaal marktrapport met daarin de kerncijfers inzake het sociaal energiebeleid**

Op grond van artikel 23 van het besluit van de Vlaamse Regering van 31 januari 2003 met betrekking tot de sociale openbaredienstverplichtingen in de vrijgemaakte elektriciteitsmarkt (B.S. 21 maart 2003) en artikel 21 van het besluit van de Vlaamse Regering van 20 juni 2003 met betrekking tot de sociale openbaredienstverplichtingen in de vrijgemaakte aardgasmarkt (B.S. 11 augustus 2003) moeten de netbeheerders en leveranciers werkzaam in het Vlaams Gewest jaarlijks gegevens overmaken met betrekking tot de uitvoering van de sociale openbaredienstverplichtingen die hen zijn opgelegd. De VREG moet deze gegevens jaarlijks overmaken aan de Vlaamse minister bevoegd voor het energiebeleid. De VREG doet dat in de vorm van een jaarlijks "Sociaal marktrapport".

Performantie-indicator	Prestatienorm
Rapport met een synthese van de kerncijfers, bedoeld in artikel 23 van het besluit van de Vlaamse Regering van 31 januari 2003 met betrekking tot de sociale openbaredienstverplichtingen in de vrijgemaakte elektriciteitsmarkt en artikel 21 van het besluit van de Vlaamse Regering van 20 juni 2003 met betrekking tot de sociale openbaredienstverplichtingen in de vrijgemaakte aardgasmarkt	Over te maken aan de minister voor 31/5 (deadline uit wetgeving)

#### **RT 17. Uitvoering van enquêtes bij de huishoudelijke afnemers en de KMO's over hun ervaringen op de elektriciteits- en gasmarkt**

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 VREG. Aan de hand van deze enquêteresultaten kan de VREG knelpunten detecteren of onderperformantie van marktpartijen waarop zij toezicht houdt.

Voor deze enquêtes werd in 2008 een nieuw raamcontract voor drie jaar met een marktonderzoeksbureau gesloten. Dit leidt tot continuïteit en kostenbeheersing tegenover het apart aanbesteden van elke enquête. Per jaar wordt één enquête bij de gezinnen en één bij professionele afnemers uit de privé-sector met minimum 5 en maximum 200 werknemers gedaan. 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 (zie AP 19.2).

Ook in 2010 zal informatie die van nut is als beleidsinput verzameld worden aan de hand van enquêtes in opdracht van de VREG. Een enquêterapport zal opgemaakt worden en een samenvatting van de voornaamste vaststellingen zal gepubliceerd worden op de website van de VREG.

De VREG doet dit sinds enkele jaren in de vorm van de Marktmonitor. 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.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Rapport met voornaamste resultaten enquêtes	Publicatie van de Marktmonitor op de website van de VREG voor 31/12 (deadline volgt impliciet uit beheersovereenkomst)

#### 4.3.3. Efficiënte communicatie en informatieverlening over de elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaams Gewest (OOD 3)

##### RT 18. Aanbieden aan de burger van een mogelijkheid tot vergelijking van de prijzen en voorwaarden van de elektriciteits- en aardgasleveranciers in het Vlaams Gewest

De VREG heeft de decretale opdracht om in te staan voor "het informeren van de verbruikers van elektriciteit en aardgas over de prijzen en voorwaarden die de leveranciers van elektriciteit en aardgas hanteren, met inbegrip van het aanbieden of laten aanbieden van een objectieve vergelijking van deze prijzen en voorwaarden."

De VREG vult deze opdracht in sinds 1 juli 2003 door op haar website een vergelijkingsmodule aan te bieden. Wie geen toegang heeft tot het internet, kan ook via het VREG-telefoonnummer de noodzakelijke informatie doorgeven. Het resultaat van de berekening die door een VREG-medewerker uitgevoerd wordt, krijgt de burger dan toegestuurd.

De leveranciersvergelijking toont op een gebruiksvriendelijke manier de resultaten van de simulatie. Er werd gekozen voor een eenvoudige tabel waarin zoveel mogelijk uitleg gegeven wordt. Wie meer gedetailleerde informatie wil, kan die terugvinden op een tweede, op een achterliggende pagina. De gegevens van de leveranciersvergelijking zijn ook de brongegevens voor de monitoring van de prijsevolutie voor huishoudelijke afnemers.

Sinds begin 2009 biedt de VREG ook voor kleine professionele elektriciteitsafnemers een vergelijkingsinstrument aan op haar website. Het gebruik hiervan is beperkt tot professionele jaargemeten laagspanningsklanten met een aansluitingsvermogen kleiner dan 56 kVA en met een jaarverbruik kleiner dan 60 MWh. Voor het eerst zullen een belangrijk aantal kleine professionele elektriciteitsafnemers (zelfstandigen, vrije beroepen en kleine bedrijven) over een objectieve vergelijkingsbasis voor de elektriciteitsproducten (kostprijs in euro per jaar, vaste of variabele prijs, duurtijd contract en herkomst geleverde stroom) van de verschillende elektriciteitsleveranciers beschikken.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Module leveranciersvergelijking op de website van de VREG	Maandelijks update van de gegevens in de module op de VREG-website (prestatienorm uit beheersovereenkomst)

##### RT 19. Voeren van communicatieacties inzake de werking van de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt

In het oprichtingsdecreet van de VREG is ook een belangrijke taak opgenomen op het gebied van informatieverlening over de werking van de elektriciteits- en gasmarkt in Vlaanderen.

De VREG heeft zich tot doel gesteld zoveel mogelijk afnemers te motiveren om de mogelijkheden en kansen die de vrije Vlaamse energiemarkt hen biedt, te verkennen. De VREG wil de Vlaamse afnemers zo goed mogelijk bijstaan om de (mogelijkheden van) de vrije energiemarkt te leren kennen en hun weg te vinden op deze markt. Het beoogde resultaat is een blijvende aandacht van de energieafnemers voor wat de leveranciers te bieden hebben, zodat een dynamische markt met actieve, alerte afnemers bijdraagt tot gezonde concurrentie. De communicatie-inspanningen naar de volledige markt moeten op dit vlak onderhouden blijven. Het komt er op aan de blijvende nood aan informatie over de werking en de mogelijkheden van de energiemarkt in Vlaanderen te beantwoorden met concrete informatie, toegespitst op de specifieke vragen van de relevante doelgroepen.

De belangrijkste doelgroepen van de VREG zijn de eindafnemers van elektriciteit en aardgas aangesloten op het Vlaamse distributienet (privé-personen, zelfstandigen en vrije beroepen, bedrijven en overheden) en de ondernemingen uit de energiesector (leveranciers, netbeheerders en producenten van groene stroom en WKK).

De VREG stelt daartoe jaarlijks een communicatieplan vast.

In 2010 kiest de VREG als prioritair project voor de communicatie het invoeren van een Content Management Systeem als basis voor de website. Door de strakke budgettaire context wordt ervoor geopteerd om dit project uit te voeren binnen het budget dat normaal gezien voor communicatieacties voorzien is. Dit houdt in dat in 2010 slechts een fractie van het budget beschikbaar blijft voor het uitvoeren van het jaarlijks communicatieplan. Gelet op de beperkte budgettaire ruimte die hierdoor beschikbaar is, en waarvan al een deel vastgelegd is voor communicatietaken in regimetoestand (jaarverslag, marktrapport en –monitor, nieuwjaarswens, herdrukken van folders en ander materiaal, deelname Batibouw,...), wordt beslist om de vrije ruimte op dit budget integraal te reserveren voor volgende 2 elementen, volgens de 80/20-proporctie:

- het lanceren van de nieuwe website. Het is niet zinvol de investering in de nieuwe website te doen zonder deze zo goed mogelijk te promoten;
- ook het bekend maken van het nieuwe organisatiemodel van de VREG aan de stakeholders gebeurt best op professionele wijze. Zelfs al richt zich deze communicatie niet naar het brede publiek, toch is het wenselijk hiervoor beroep te doen op de medewerking van het communicatiebureau.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Beschikbaarheid communicatieplan	Het communicatieplan is beschikbaar op 31 maart (deadline uit beheersovereenkomst)

#### **AP 19.1. Evaluatie van efficiëntie en effectiviteit van de VREG-communicatie**

Omwille van de beperkte financiële en menselijke middelen waarover de VREG beschikt om haar communicatieopdrachten uit te voeren en de nog steeds grote nood aan informatie over de energiemarkt bij het publiek, moet de VREG bijzonder effectief en efficiënt communiceren. Als onderdeel van het kwaliteitsstreven, is evaluatie van de VREG-communicatie dus zeker gerechtvaardigd. Alle communicatie-inspanningen moeten in kaart worden gebracht om te worden geëvalueerd.

Jaarlijks stelt het communicatiebureau daarom een evaluatierapport ter beschikking met een evaluatie, op basis van meetgegevens, van de effectiviteit en efficiëntie van de communicatie-inspanningen van de VREG in het voorgaande jaar.

Dit rapport moet gebaseerd zijn op onderzoek naar de impact van verschillende communicatie-initiatieven en zal dienen als basis van het strategisch communicatieplan voor het volgende jaar. Het evaluatierapport zal aangevuld worden met marktonderzoek naar de merkbekendheid en het imago van de VREG en de effectiviteit en efficiëntie van haar dienstverlening. De VREG zal verder ook zelf

instaan voor het aanleveren van een aantal kwantitatieve gegevens als input voor het evaluatierapport, zoals het aantal bezoekers op de website en van de leveranciersvergelijking, het aantal abonnees op de nieuwsbrief, het aantal keer dat de VREG de media haalt,...

De VREG beschikt ook over statistieken met betrekking tot het aantal oproepen dat verwerkt wordt door de Vlaamse Infolijn, die werkt als frontoffice voor het VREG-telefoonnummer. Ook deze informatie zal gebruikt worden in de evaluatie van de effectiviteit van de communicatie.

In 2010 zal een dergelijk evaluatierapport worden opgeleverd voor wat de communicatie in 2009 betreft.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Evaluatierapport communicatie VREG in 2009	Oplevering evaluatierapport voor 28 februari (interne deadline)

## RT 20. Uitbouwen van een gebruiksvriendelijke en drukbezochte website

De VREG-website biedt de bezoeker een doelgroepgerichte aanpak en optimale leesbaarheid en het gebruik van grafische voorstellingen als navigatiehulp. Dit alles in een frisse en moderne vormgeving. De meest gezochte informatie is met één muisklik bereikbaar. De bezoeker vindt op zijn maat gesneden informatie door een doelgroepknop aan te klikken.

Een aangepaste vormgeving en inhoud is echter nog niet voldoende om zoveel mogelijk energieafnemers in Vlaanderen te informeren. De VREG-website heeft daarom het *Anysurfer*-label, dat aangeeft dat de website aangepast is voor bezoekers met een handicap.

Door bovendien informatie over de ontwikkeling van de Vlaamse energiemarkt aan te bieden in het Frans en het Engels draagt de VREG bij tot de internationale uitstraling van Vlaanderen. Er is immers veel vraag vanuit het buitenland naar de statistieken die de VREG opstelt over de evolutie van de marktaandeelen, de dynamiek van de markt gemeten via de leverancierswissels en het aantal uitgereikte en verhandelde groenestroom- en warmtekrachtcertificaten.

De website wordt door de bezoekers zeer gewaardeerd als informatiebron.

Om de komende jaren een blijvende stijging te houden van de unieke bezoekers aan de website, staat er in 2010 een grondige verbetering van de inhoud en structuur van de website op het programma (zie onder 4.1.8)

Performantie-indicator	Prestatienorm
Aantal unieke bezoekers	Het aantal unieke bezoekers is minstens gelijk aan het aantal unieke bezoekers 2009 (prestatienorm uit beheersovereenkomst)