

Ondernemingsplan VREG 2011

ONDERNEMINGSPLAN VREG 2011	1
INLEIDING	3
1. BESCHIKBARE MENSEN EN MIDDELEN 2011	3
1.1. BEGROTING 2011	3
Ontvangsten	3
Uitgaven	3
Personeelaantal	4
Organisatiestructuur	5
2. MISSIE	8
3. VISIE	8
4. WAARDEN	8
5. STRATEGISCHE EN OPERATIONELE ORGANISATIEDOELSTELLINGEN	9
6. BELANGRIJKSTE PROJECTEN	11
6.1. VERDERZETTING VAN DE INITIATIEVEN OM TOT EEN NIEUW MARKTMODEL VOOR DE VLAAMSE ELEKTRICITEITS- EN GASMARKT TE KOMEN (OOD 1.1.)	11
6.2. UITWERKING VAN EEN NOODLEVERANCIERSREGELING (OOD 1.1.)	11
6.3. SPLITSING VAN HET HUIDIGE GROENESTROOMCERTIFICAAT EN WARMTEKRACHTCERTIFICAAT IN EEN STEUNCERTIFICAAT EN EEN GARANTIE VAN OORSPRONG (OOD 1.4)	12
6.4. OPVOLGEN VAN DE IMPLEMENTATIE VAN HET TOEKOMSTIGE WETGEVEND KADER VOOR DE AANLEG EN UITBATING VAN GESLOTEN DISTRIBUTIESYSTEMEN, PRIVÉDISTRIBUTIESYSTEMEN EN DIRECTE LIJNEN EN LEIDINGEN IN HET VLAAMS GEWEST (OOD 2.1)	13
6.5. ACTUALISEREN VAN DE TECHNISCHE REGLEMENTEN (OOD 2.1)	13
6.6. OPVOLGING VAN DE TECHNISCHE EN ADMINISTRATIEVE VOORWAARDEN VOOR DE INJECTIE VAN BIOMETHAAN OP HET AARDGASDISTRIBUTIENET (OOD 2.1)	14
6.7. VERDERZETTING VAN HET BELEIDSPLATFORM SLIMME NETTEN (OOD 2.3)	14
6.7.1. REALISEREN VAN DE RANDVOORWAARDEN VOOR HET ONTSTAAN VAN EEN BREED MAATSCHAPPELIJK DRAAGVLAK VOOR DE INVOERING VAN SLIMME METERS (OOD 2.3.)	15
6.7.2. VERFIJNING VAN HET KOSTENBATENMODEL INZAKE DE INVOERING VAN SLIMME METERS (OOD 2.3.)	16
6.7.3. VERDERZETTING VAN HET OVERLEG OM TOT EEN MEER COHERENT KADER TE KOMEN TER STIMULERING VAN DE AANSLUITING EN DE EXPLOITATIE VAN DECENTRALE PRODUCTIE OP HET NET (OOD 2.3)	16
6.8. BIJDRAGEN AAN DE EVALUATIE VAN DE MAATREGEL INZAKE DE TOEKENNING VAN EEN JAARLIJKSE HOEVEELHEID GRATIS ELEKTRICITEIT (OOD 3.3)	17
6.9. BIJDRAGEN AAN DE EVALUATIE VAN DE SOCIALE OPENBAREDIENSTVERPLICHTINGEN (OOD 3.3)	18
6.10. BIJDRAGEN AAN DE EVALUATIE VAN DE ONDERSTEUNINGSMECHANISMEN VOOR DECENTRALE ELEKTRICITEITSPRODUCTIE IN HET VLAAMS GEWEST (OOD 3.3)	18
6.11. LANCERING VAN DE NIEUWE WEBSITE VAN DE VREG (OOD 4.1.)	19
6.12. UITWERKING EN PUBLICATIE VAN EEN EERSTE VERGELIJKING VAN DE KWALITEIT VAN DIENSTVERLENING VAN DE ELEKTRICITEITS- EN GASLEVERANCIERS (OOD 4.1.)	20
6.13. VERBETEREN EN UITBREIDEN VAN DE V-TEST (LEVERANCIERSVERGELIJKING) OP DE WEBSITE VAN DE VREG (OOD 4.1.)	20
6.14. VERDERE PROCESVERBETERINGEN EN -AUTOMATISERINGEN INZAKE HET BEHANDELEN VAN DE AANVRAGEN TOT TOEKENNING VAN GROENESTROOMCERTIFICATEN EN WARMTEKRACHTCERTIFICATEN EN DE MAANDELIJKSE TOEKENNING VAN DEZE CERTIFICATEN (OOD 5.1 EN OOD 6.2.)	21
6.15. UITWERKING NADERE REGELS INZAKE DUURZAAMHEIDSCRITEIA VLOEIBARE BIOMASSA (OOD 5.2)	22
6.16. VERDERE UITBOUW EXTRANET OP DE WEBSITE VAN DE VREG (OOD 6.2.)	23
6.17. VEREENVOUDIGING EN VERBETERING PROCEDURES INZAKE VOORLEGGING VAN GARANTIES VAN OORSPRONG EN DE IN- EN UITVOER GARANTIES VAN OORSPRONG (OOD 1.4 EN OOD 6.2.)	24
6.18. VERSTERKING VAN DE ORGANISATIEBEHEERSING VAN DE VREG (OOD 6.1)	25
7. RECURRENTE TAKEN VAN DE VREG	27
7.1. BEOORDELING VAN AANVRAGEN TOT TOEKENNING VAN EEN LEVERINGSVERGUNNING VOOR DE LEVERING VAN ELEKTRICITEIT EN/OF AARDGAS IN HET VLAAMS GEWEST (OOD 1.2)	27
7.2. CONTROLE VAN DE PROFESSIONELE BETROUWBAARHEID EN FINANCIËLE, TECHNISCHE EN OPERATIONELE CAPACITEIT VAN DE LEVERANCIERS WERKZAAM IN HET VLAAMS GEWEST (OOD 1.2)	27
7.3. CONTROLE OP DE NALEIVING DOOR DE CERTIFICAATPLICHTIGEN VAN DE WETTELIJKE QUOTUMVERPLICHTINGEN INZAKE GROENE STROOM EN WARMTEKRACHTBESPARING (OOD 1.3)	28

7.4.	CONTROLE OP DE OORSPRONG VAN DE DOOR IEDERE LEVERANCIER GELEVERDE ELEKTRICITEIT AAN EINDAFNEMERS IN HET VLAAMS GEWEST (OOD 1.3)	28
7.5.	TOEZICHT OP EN HET FACILITEREN VAN DE SOLIDARISERING VAN DE KOSTEN VAN DE VERPLICHTING VOOR NETBEHEERDERS OM GROENESTROOMCERTIFICATEN EN WARMTEKRACHTCERTIFICATEN AAN TE KOPEN TEGEN DE DECREETAAL BEPAALDE MINIMUMPRIJS (OOD 1.3)	29
7.6.	CONTROLE OP DE NALEVING VAN DE SOCIALE OPENBAREDIENSTVERPLICHTINGEN (OOD 1.3)	29
7.7.	CONTROLE OP DE AANSLUITBAARHEIDS- EN DE AANSLUITINGSGRAAD VOOR AARDGAS (OOD 1.3)	30
7.8.	CONTROLE OP DE TRANSPARANTIE EN DE REGULARITEIT VAN DE VERKOOP VAN GROENESTROOMCERTIFICATEN EN WARMTEKRACHTCERTIFICATEN DOOR DE DISTRIBUTIENETBEHEERDERS (OOD 1.3)	30
7.9.	BRENGEN VAN TRANSPARANTIE IN DE MARKT IN STEUNCERTIFICATEN, MET NAME DOOR HET FACILITEREN VAN DE ORGANISATIE VAN EEN VEILING (ANONIEME VERKOOP) VAN DEZE STEUNCERTIFICATEN (OOD 1.4)	30
7.10.	UITOEFENEN VAN TOEZICHT OP DE NALEVING VAN DE VOORWAARDEN OPGELEGD AAN NETBEHEERDERS EN HUN WERKMAATSCHAPPIJEN (OOD 2.2)	31
7.11.	UITOEFENEN VAN TOEZICHT OP DE INVESTERINGSPLANNEN VAN NETBEHEERDERS EN MET NAME OP HET FEIT OF DEZE PLANNEN VOLDOENDE REKENING HOUDEN MET DE VERWACHTINGEN INZAKE INJECTIE EN AFNAME OP HET BETROKKEN NET (OOD 2.2)	31
7.12.	UITOEFENEN VAN TOEZICHT OP KWALITEIT VAN DIENSTVERLENING VAN DE VLAAMSE NETBEHEERDERS EN HET BENCHMARKEN VAN DE RESULTATEN VAN DE DISTRIBUTIENETBEHEERDERS TEN OPZICHTE VAN ELKAAR (OOD 2.2)	32
7.13.	GOEDKEURING VAN DE LASTPROFIELEN VAN ELEKTRICITEITS- EN GASVERBRUIKERS (OOD 2.1)	32
7.14.	UITOEFENEN VAN TOEZICHT OP DE TOEPASSING VAN DE AANSPRAKELIJKHEIDREGELING OPGENOMEN IN HET AANSLUITINGSREGLEMENT VAN DE NETBEHEERDERS BIJ KLACHTEN OVER MOGELIJKE FOUTEN VAN DE NETBEHEERDER BIJ DE UITOEFENING VAN ZIJN ACTIVITEITEN INZAKE NETBEHEER (OOD 2.2)	33
7.15.	MONITORING EN ANALYSE VAN DE EVOLUTIES IN DE ELEKTRICITEITS- EN GASMARKT IN HET VLAAMS GEWEST (OOD 3.1)	33
7.16.	MONITORING VAN DE EFFECTEN VAN HET VLAAMS ENERGIEBELEID OP DE VLAAMSE ELEKTRICITEITS- EN GASMARKT (OOD 3.1.)	34
7.17.	MONITORING VAN DE PERCEPTIES, ERVARINGEN EN GEVOELIGHEDEN VAN DE VLAAMSE BURGERS EN BEDRIJVEN MET BETREKKING TOT DE ELEKTRICITEITS- EN GASMARKT IN HET VLAAMS GEWEST EN HET VLAAMS ENERGIEBELEID (OOD 3.1)	35
7.18.	BRENGEN VAN TRANSPARANTIE IN DE BILATERALE MARKT IN STEUNCERTIFICATEN EN GARANTIES VAN OORSPRONG, OP BASIS VAN DE INFORMATIE GEREgistREERD IN DE CERTIFICATENDATABANK (OOD 3.1)	36
7.19.	BRENGEN VAN TRANSPARANTIE M.B.T. HET GEBRUIK EN DE IN- EN UITVOER VAN GARANTIES VAN OORSPRONG VAN HET VLAAMSE GEWEST NAAR ANDERE LANDEN EN GEWESTEN (OOD 3.1.)	36
7.20.	KENNISOPBOUW OVER DE EVOLUTIES IN DE ELEKTRICITEITS- EN GASMARKT IN DE ANDERE GEWESTEN EN OP FEDERAAL NIVEAU DOOR REGELMATIGE INFORMATIE-UITWISSELING EN DIALOOG MET DE ANDERE BELGISCHE ENERGIEREGULATOREN (OOD 3.2)	37
7.21.	KENNISOPBOUW OVER DE EVOLUTIES IN DE ELEKTRICITEITS- EN GASMARKT IN DE ANDERE EUROPESE LANDEN DOOR REGELMATIGE INFORMATIE-UITWISSELING EN DIALOOG MET ANDERE EUROPESE REGULATOREN (OOD 3.2)	37
7.22.	ADVISERING M.B.T. ONTWERPEN EN VOORSTELLEN VAN ENERGIEREGELGEVING EN ALLE ANDERE VRAGEN VAN DE MINISTER OM INHOUDELIJKE INPUT MET BETREKKING TOT DE WERKING VAN DE MARKT, DE EFFECTEN HIERVAN OP DE SAMENLEVING EN DE WERKING VAN DE VREG (OOD 3.3)	37
7.23.	AANBIEDEN VAN VOLDOENDE, RELEVANTE, BEGRIJPBARE, GOED TOEGANKELIJKE EN PRAKTISCHE INFORMATIE OVER DE ELEKTRICITEITS- EN GASMARKT IN HET VLAAMSE GEWEST EN DE MOGELIJKHEDEN EN OPPORTUNITEITEN HIERIN (OOD 4.1.)	38
7.24.	AANBIEDEN VAN EEN OBJECTIEVE VERGELIJKING VAN DE ELEKTRICITEITS- EN GASLEVERANCIERS AAN HUISHOUDELIJKE AFNEMERS EN KLEINZAKELIJKE AFNEMERS IN HET VLAAMSE GEWEST (OOD 4.1)	39
7.25.	TIJDIGE EN CORRECTE BEHANDELING VAN VRAGEN VAN BURGERS EN BEDRIJVEN MET BETREKKING TOT DE VLAAMSE ELEKTRICITEITS- EN GASMARKT (OOD 4.2.)	39
7.26.	TIJDIGE EN CORRECTE BEHANDELING VAN KLACHTEN VAN VLAAMSE BURGERS EN BEDRIJVEN MET BETREKKING TOT DE VLAAMSE ELEKTRICITEITS- EN GASMARKT (OOD 4.2.)	40
7.27.	SAMENWERKING MET DE FEDERALE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE (OOD 4.2)	40
7.28.	TIJDIGE EN CORRECTE BEHANDELING VAN AANVRAGEN TOT TOEKENNING VAN GROENESTROOMCERTIFICATEN EN WARMTEKRACHTCERTIFICATEN EN DE VASTLEGGING VAN DE WIJZE WAAROP HET AANTAL TOE TE KENNEN CERTIFICATEN AAN DE BETROKKEN INSTALLATIE ZAL WORDEN BEREKEND (OOD 5.1)	41
7.29.	TIJDIGE EN CORRECTE MAANDELIJKSE TOEKENNING VAN GROENESTROOMCERTIFICATEN, WARMTEKRACHTCERTIFICATEN EN GARANTIES VAN OORSPRONG (OOD 5.1.)	41
7.30.	HET TOEGEPASTE BEHANDELINGSKADER IS FAIR, DUIDELIJK OMSCHREVEN EN GECOMMUNICEERD EN WORDT CONSEQUENT TOEGEPAST (OOD 5.2)	42
7.31.	BIJ DE TOEKENNING VAN GROENESTROOMCERTIFICATEN, WARMTEKRACHTCERTIFICATEN EN GARANTIES VAN OORSPRONG WORDEN DE NODIGE CONTROLES UITGEVOERD (OOD 5.2)	42

Inleiding

De Vlaamse Regulator van 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.

Voorliggend ondernemingsplan bevat de acties die de VREG zal uitvoeren in het jaar 2011 om haar missie, visie en de strategische en operationele doelstellingen van de VREG, opgenomen in haar beheersovereenkomst 2011-2015, te realiseren.

1. Beschikbare mensen en middelen 2011

1.1. Begroting 2011

Ontvangsten

ONTVANGSTEN (k.euro)			
ESR code	Omschrijving	BC2010	BO2011
0821	Overgedragen saldo	268	78
4610	Dotatie (LB0 LC135 4141)	3.536	4.048
Totaal ontvangsten		3.804	4.126

Uitgaven

UITGAVEN (k.euro)				
ESR code	COFOG	Omschrijving	BC2010	BO2011
0322	00000	Over te dragen overschot van het boekjaar	78	78
1111	04300	Eigenlijke lonen	1.796	1.876
1120	04300	Sociale verzekeringspremies	471	488
1131	04300	Overige sociale lasten	250	238
1140	04300	Lonen in natura	23	25
11	04300	Personeelskosten	2.540	2.627
1211	04300	Algemene werkingskosten andere sectoren	933	1.147
1221	04300	Algemene werkingskosten binnen de overheid	19	25
1222	04300	Huurgelden binnen de overheid	170	180
12	04300	Werkingskosten	1.122	1.352
7422	04300	Investeringskosten niet verdeeld	64	69
74	04300	Patrimoniale kosten	64	69
Totaal uitgaven			3.804	4.126

Toelichting

De dotatie van de VREG voor 2011 is verhoogd met 512.000 euro ten opzichte van 2010. Deze verhoging werd toegestaan om de nodige mensen en middelen in te kunnen zetten om het stijgend aantal aanvragers en gerechtigden op groenestroom- en warmtekrachtcertificaten een goede dienstverlening te bieden en om de nodige maatregelen te kunnen nemen om de behandeling van dossiers met betrekking tot de toekenning van deze certificaten efficiënt, effectief en kwaliteitsvol te kunnen blijven uitvoeren. Het gaat met name om middelen om vier extra VTE aan te werven voor de behandeling van de groenestroom- en warmtekrachtdossiers en een recurrente stijging van de werkingsmiddelen van de VREG bestemd voor het beheer, onderhoud en verbetering van de certificatedatabank en de telefonische dienstverlening door 1700, de Vlaamse infolijn, bij de behandeling van telefonische oproepen in de groenestroom- en WKK-dossiers.

1.2. Organisatie en personeel

Personeelaantal

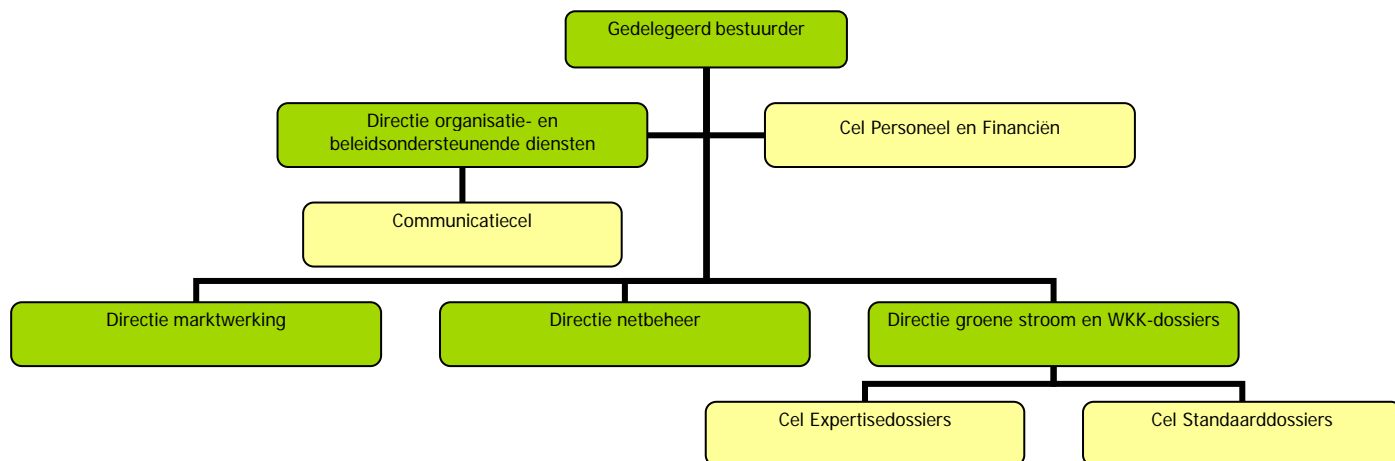
Het goedgekeurde personeelsplan van de VREG zag er begin 2010 als volgt uit:

	Statutair	Contractueel	Totaal VTE
A3	0,00	1,00	1,00
A2 (directeur)	0,00	3,00	3,00
A2	0,00	13,50	13,50
A1	1,00	0,00	1,00
B2	1,00	0,00	1,00
B1	0,00	1,00	1,00
C2	1,00	0,00	1,00
C1	7,00	0,00	7,00
Totaal VTE	10,00	18,50	28,50

In het kader van de goedkeuring van de begroting 2011 werden aan de VREG extra middelen toegekend voor de aanwerving van 4 extra VTE.

Organisatiestructuur

Sinds 1 april 2010 hanteert de VREG onderstaande organisatiestructuur:



De **directie organisatie- en beleidsondersteunende diensten** staat in voor:

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

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

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

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

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

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

Deze directie houdt zich bezig met volgende specifieke aangelegenheden:

- de aansluiting van decentrale productie op het net

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

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

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

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

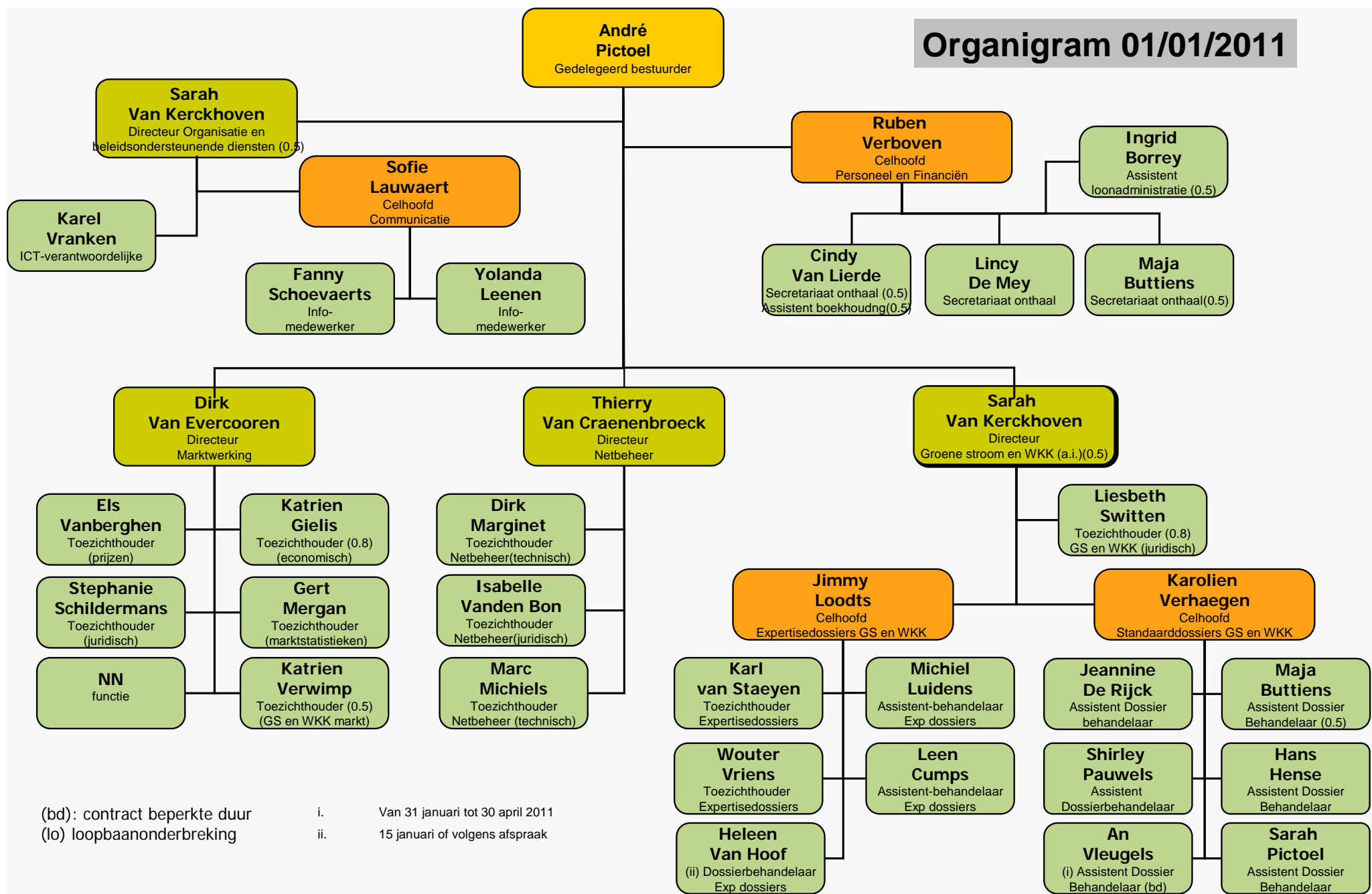
Specifiek staat deze directie in voor:

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

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

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

Organigram 01/01/2011



(bd): contract beperkte duur
(lo) loopbaanonderbreking

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

2. Missie

De bestaansreden van de VREG is :

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

Als **kenniscentrum** van de energiemarkt verstrekt de VREG **advies** aan de Vlaamse overheid en voert zij een **dialogoog** met alle actoren op de energiemarkt. Zij **informeert** de energieverbruiker, zowel particulier, zelfstandige, industrieel als de overheid.

3. Visie

Bij het realiseren van haar missie volgt de VREG volgende visie:

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

4. Waarden

Bij de uitoefening van haar activiteiten wil de VREG onderstaande waarden hanteren:

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

5. Strategische en operationele organisatiedoelstellingen

De VREG heeft zes strategische organisatiedoelstellingen (SOD's) geformuleerd, die elk verder verfijnd zijn in operationele doelstellingen (OOD's):

1. De VREG wil bijdragen aan een goed werkende en efficiënt georganiseerde elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaams Gewest, met respect voor de wettelijk aangebrachte correcties op deze marktwerking (SOD 1).

- De VREG zorgt voor voldoende en duidelijke regels om de elektriciteits- en gasmarkt correct en efficiënt te doen werken (= "marktmodel") en zij zorgt voor een aanpassing van deze regels om in te kunnen spelen op nieuwe uitdagingen en nieuwe technologieën (OOD 1.1.).
- De VREG zorgt ervoor dat er enkel betrouwbare en bekwame leveranciers van elektriciteit en aardgas actief zijn op de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt (OOD 1.2).
- De VREG zorgt ervoor dat de naleving van de openbaardienstverplichtingen opgelegd aan leveranciers en netbeheerders wordt gecontroleerd (OOD 1.3).
- De VREG bevordert de efficiëntie en transparantie van de markt in groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten (steuncertificaten) en garanties van oorsprong (OOD 1.4).

2. De VREG wil de betrouwbaarheid en efficiëntie van het Vlaamse distributienet en de verdeling van elektriciteit en gas van producent tot gebruiker via dit net waarborgen en verbeteren. Het bestaande distributienet moet daartoe worden omgebouwd tot een "slim net".

- De VREG zorgt ervoor dat er voldoende en duidelijke regels bestaan die beschrijven hoe het elektriciteits- en aardgasdistributienet moet worden beheerd (OOD 2.1.).
- De VREG oefent toezicht uit op de onafhankelijkheid van de netbeheerder, de kwaliteit van diens beheer van het net en diens dienstverlening (OOD 2.2).
- De VREG begeleidt de ombouw van het bestaande distributienet naar een slim net (OOD 2.3).

3. De VREG wil het kenniscentrum zijn van de elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaams Gewest en deze kennis ten dienste stellen van de actoren op de Vlaamse energiemarkt enerzijds en de Vlaamse overheid bij de bepaling van haar energiebeleid anderzijds.

- De VREG zorgt voor monitoring en transparantie van de elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaams Gewest (OOD 3.1).
- De VREG bouwt kennis op over de Vlaamse, Belgische, Europese en internationale context van de elektriciteits- en gasmarkt (OOD 3.2).
- De VREG zorgt voor advisering en signalisatie over beleidsrelevante aangelegenheden met betrekking tot de elektriciteits- en gasmarkt (OOD 3.3).

4. De VREG wil de actieve participatie van de afnemers aan de energiemarkt bevorderen door hen te informeren over de mogelijkheden op deze energiemarkt. Zij wil een aanspreekpunt zijn voor de Vlaamse energieverbruikers en producenten met vragen over en problemen in de Vlaamse energiemarkt zodat deze een bevredigend antwoord of oplossing kan worden bezorgd.

- De VREG informeert over de mogelijkheden van de energiemarkt (OOD 4.1.).
- De VREG zorgt voor een tijdige en correcte behandeling van vragen en problemen van Vlaamse burgers en bedrijven met betrekking tot de Vlaamse energiemarkt (OOD 4.2).

5. De VREG waarborgt de herkomst van milieuvriendelijke stroom. Ze verstrekt de producenten van milieuvriendelijke stroom de decretaal bepaalde certificaten en garanties op een transparante, niet-discriminatoire en klantgerichte wijze, zodat de Vlaamse energieverbruikers en de Vlaamse overheid zeker kunnen zijn dat zij steun verlenen aan milieuvriendelijke elektriciteit of elektriciteit aankopen die effectief milieuvriendelijke elektriciteit is.

- De VREG zorgt voor een tijdige en correcte toekenning van groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten (OOD 5.1.).
- De VREG waarborgt de kwaliteit en transparantie bij de toekenning van steuncertificaten en garanties van oorsprong (OOD 5.2).

6. De VREG wil haar organisatie en werking steeds versterken, teneinde haar kerntaken op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle manier te kunnen uitvoeren

- De VREG wil de maturiteit van haar organisatie verbeteren door een verbetertraject op te zetten (OOD 6.1.).
- De VREG wil meetbare efficiëntiewinsten bij de uitvoering van haar kerntaken door een verbetertraject op te zetten (OOD 6.2.).

Om bovenstaande doelstellingen te kunnen realiseren voert de VREG jaarlijks:

- een aantal (strategische) projecten uit
- een aantal (recurrente) taken uit

Hieronder worden de strategische projecten en recurrente taken die de VREG in 2011 zal ondernemen of uitvoeren om haar doelstellingen te realiseren, opgesomd.

Daarbij wordt telkens aangeduid welke van bovenstaande strategische doelstellingen (SOD) of operationele doelstellingen (OOD) men wil bereiken met het uitgevoerde project of de uitgevoerde taak.

6. Belangrijkste projecten

6.1. Verderzetting van de initiatieven om tot een nieuw marktmodel voor de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt te komen (OOD 1.1.)

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, is het nodig om verdere stappen te zetten naar een nieuw en meer performant marktmodel voor de energiemarkt.

In dit kader hebben de energieleveranciers en netbeheerders zich, onder meer onder impuls van de VREG, in 2010 akkoord verklaard om verdere verbeteringen aan te brengen aan de processen in de elektriciteits- en gasmarkt, onder meer wat het afhandelen van verhuizingen betreft.

Tevens is er een principiële akkoord gesloten over de oprichting, voorzien voor 2014, van een 'kruispunt-databank' voor energie ('central clearing house') via welk alle informatie beschikbaar gesteld en uitgewisseld zal worden tussen marktpartijen die nodig is voor de levering van elektriciteit aan de consument en de correcte en tijdige facturatie hiervan. De oprichting van deze kruispunt-databank zal de efficiëntie van de marktprocessen en marktwerking sterk moeten verbeteren. Ook zal de kruispunt-databank, indien nodig, klaar zijn om de gegevens van de slimme meters te bewaren en uit te wisselen.

Sinds de afronding van de studie 'marktmodel' van de VREG, lag het initiatief voor de besprekingen rond de invoering van nieuwe marktprocessen en de creatie van een centraal clearing house bij de federaties van de netbeheerders (Synergrid) en energieleveranciers (FEBEG). Tot nog toe leverden deze discussies weinig concrete resultaten op. Daarom wordt bekeken of een vernieuwd en meer gestructureerd kader voor de besprekingen rond de organisatie van de marktprocessen voor concrete vooruitgang kan leiden. Omwille van de kostenefficiëntie zou dit kader best via een interregionale samenwerking tot stand komen en zou de dagelijkse uitvoering ervan gecontroleerd moeten worden door de regionale energieregulators. Vanzelfsprekend dienen de afspraken over de marktprocessen conform de energieregelgeving gemaakt te worden. Daarom is een nauwe betrokkenheid van de energieregulator(en) noodzakelijk. Er zullen op ministerieel niveau besprekingen worden gevoerd met de andere gewesten en de VREG zal hetzelfde doen met de energieregulators in Wallonië (CWaPE) en Brussel (Brugel). Zo kan een kader tot stand komen waarin de verschillende regionale energieregelgevingen verder kunnen evolueren in alle vrijheid, maar waarbij tegelijk, door een gemeenschappelijke aanpak van de basisprocessen in de energiemarkt, een kostenefficiënte uitvoering van het marktmodel mogelijk blijft. De correcte uitvoering van de marktprocessen en de naleving van de regionale energieregelgeving moet worden gecontroleerd door de regionale energieregulators.

Doel is om in 2011 verder te werken aan de totstandkoming van enerzijds een nieuw kader voor het maken van afspraken over de marktwerking. Anderzijds zal de VREG met UMIX afstemmen hoe de huidige uitvoering van de marktprocessen verloopt, door middel van monitoring en nauwe betrokkenheid bij de besprekingen over verbeteringen van de huidige marktprocessen.

6.2. Uitwerking van een noodleveranciersregeling (OOD 1.1.)

De stopzetting van een energieleverancier van zijn leveringsactiviteiten (bijvoorbeeld naar aanleiding van een faillissement) kan tot problemen leiden voor de marktwerking in het algemeen en voor de betrokken afnemers in het bijzonder. Het zou ook negatief kunnen inwerken op het vertrouwen van afnemers in de markt. Er bestaat momenteel al een door de VREG uitgewerkte regeling ter voorkoming van ongewenste effecten hierbij voor de afnemer. Deze regeling diende begin jaren 2000 ook toegepast te worden bij de stopzetting van de leveringsactiviteiten van de NV SourcePower. Deze bestaande regeling moet echter verbeterd en uitgebreid worden om voor een wettelijk verankerd noodleveranciersstelsel te zorgen.

Doel is om in 2011 op basis van het in 2010 voorbereide voorstel een consultatie te organiseren. De resultaten van de consultatie zullen dan gebruikt worden om een voorstel van noodleveranciersregeling uit te werken en over te maken aan de Vlaamse minister voor het energiebeleid. Deze regeling kan dan in de Vlaamse energiewetgeving worden opgenomen.

6.3. Splitsing van het huidige groenestroomcertificaat en warmtekrachtcertificaat in een steuncertificaat en een garantie van oorsprong (OOD 1.4)

De VREG wil de efficiëntie en de transparantie van de markt in groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten en garanties van oorsprong bevorderen (OOD 1.4.). Het verbeteren van de werking van deze markt is één van de maatregelen die een bijdrage kan 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 als gevolg van het ondersteuningssysteem.

Er zijn (door de huidige integratie van de functie 'steuncertificaat' en de functie 'garantie van oorsprong' in de instrumenten groenestroom- en warmtekrachtcertificaat) 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 markt voor groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten door middel van het beheer van de certificaten-databank. Verkopen van certificaten worden in de databank verwerkt. 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.

Vaak stelt de VREG daarbij vast dat de prijs van de GSC zonder GvO, hoger ligt dan deze met GvO. Dit is echter volstrekt onlogisch. Aangezien de GvO zowel een commerciële waarde heeft, als instrument om aan de klant te bewijzen dat hij inderdaad groene stroom geleverd krijgt, als een fiscaal voordeel oplevert. Dit is het gevolg van het feit dat twee onderdelen van de federale bijdrage op elektriciteit, niet toegepast worden op elektriciteit waarvan door middel van een GvO aangetoond wordt dat ze afkomstig is van hernieuwbare bronnen. Het gaat op de Kyoto- en de NIRAS-bijdragen. Deze onlogische prijsontwikkeling wijst erop dat in de contracten tussen certificaatgerechtigde en certificaatplichtige partijen, de GvO niet of niet marktconform vergoed wordt.

Momenteel zitten beide functies, steunbewijs en stroometiket (garantie van oorsprong), op hetzelfde certificaat. Dit heeft een aantal nadelen:

- aangezien beide functies voor verschillende doeleinden worden gebruikt, gebeurt het vaak dat deze twee functies worden gebruikt door verschillende partijen. De partij die enkel de garantie van oorsprong wenst te gebruiken als stroometiket, dient het certificaat inclusief steunbewijs en stroometiket aan te kopen, hij verbruikt vervolgens de garantie van oorsprong, en dient het certificaat zonder stroometiket terug te verkopen aan een certificaatplichtige partij. Zo wordt het aantal administratieve handelingen onnodig opgedreven;
- de huidige regelgeving legt een volgorde van verbruik van beide functies op, namelijk eerst dient de garantie van oorsprong te worden verbruikt, vervolgens pas het steuncertificaat. Dit verkleint de liquiditeit in de markt en bemoeilijkt op die manier een vlotte handel;

- kleinere producenten ervaren in dit systeem vaak dat de functie van garantie van oorsprong op hun certificaten, geen financiële waarde krijgt. Door de marktmacht van grote partijen zijn ze vaak gebonden in een contract dat een waarde geeft aan het steuncertificaat, waarbij de functie van het stroometiket geen transparante waarde krijgt.

Door de splitsing van de beide functies verbetert het perspectief op een marktconforme waardering van de GvO, maar vooral wordt de handel in beide instrumenten sterk vereenvoudigd. Dit moet kostendrukkend werken.

Om de certificatenmarktwerking te bevorderen, de administratieve last te verminderen, en meer transparantie te creëren, zal de VREG in 2011 een voorstel overmaken aan de Vlaamse minister bevoegd voor het energiebeleid tot herziening van de wetgeving met het oog op de ontkoppeling van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten in telkens twee verschillende certificaten met afzonderlijke functies.

Hierbij zal zorgvuldig rekening gehouden worden met het vermijden van zogenaamde 'dubbeltelling'. De ontkoppeling zal er dus niet toe leiden dat eenzelfde hoeveelheid stroom meer dan eenmaal kan verkocht worden als elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen respectievelijk kwalitatieve warmtekrachtkoppeling. De splitsing zal wel mogelijk maken dat producenten hun garanties van oorsprong correct kunnen valoriseren, wat momenteel nog te weinig het geval is.

6.4. Opvolgen van de implementatie van het toekomstige wetgevend kader voor de aanleg en uitbating van gesloten distributiesystemen, privé distributiesystemen en directe lijnen en leidingen in het Vlaams Gewest (OOD 2.1)

Naar aanleiding van een arrest van het Europees Hof van Justitie kwam de problematiek van de privé distributienetten helemaal op de voorgrond. Er werd als gevolg van dit arrest ook een bepaling opgenomen in de Derde Elektriciteitsrichtlijn en de Aardgasrichtlijn inzake 'gesloten distributiesystemen'. Daarmee werd de visie van Europa op het fenomeen privé distributienetten verder uitgeklaard.

Tot nu bevinden de privé distributienetten zich in Vlaanderen in een juridisch vacuüm. Een uitwerking van een Vlaamse regeling voor privé distributienetten dringt zich dan ook meer dan ooit op. De VREG heeft hiervoor, op basis van overleg met de diverse belanghebbenden, een voorstel opgesteld en overgemaakt aan de Vlaamse minister bevoegd voor het energiebeleid.

Dit voorstel gaat uit van de efficiëntie van het netbeheer enerzijds, en de vrijwaring van de toegang tot de netten voor marktpartijen anderzijds. De VREG heeft daarom een regeling beoogd die juridisch correct en pragmatisch is voor de bestaande privé distributienetten. Indien ze voldoen aan de criteria, kunnen ze als gesloten distributienet worden gecatalogeerd. Nieuwe privé distributienetten worden volgens de VREG best verboden, met een beperkt aantal uitzonderingen. Voor nieuwe directe lijnen of leidingen wordt de aanleg volgens de VREG best gekoppeld aan de weigering van toegang tot het publieke net.

Ook voor directe lijnen en leidingen ontbreekt tot op heden een duidelijke regeling in de Vlaamse energiewetgeving, en ook terzake werd een voorstel opgesteld en overgemaakt aan de minister.

De VREG zal in 2011 een juridisch kader en een plan van aanpak moeten uitwerken om de bestaande privé distributienetten volgens de wettelijke bepalingen te regulariseren, en om toe te zien op de naleving van de verplichtingen opgelegd aan de beheerders van de gesloten distributiesystemen.

6.5. Actualiseren van de technische reglementen (OOD 2.1)

In 2011 zal de VREG een actualisatie van het Technisch Reglement Distributie voorstellen.

Deze aanpassingen zijn nodig omwille van:

- de implementatie van het derde pakket inzake de Europese energiemarkt (met onder meer de introductie van de gesloten distributienetten) en de uitwerking van een regeling voor directe lijnen en leidingen;
- het wettelijk onderscheid tussen de elektriciteitsdistributienetten en het plaatselijk vervoernet voor elektriciteit;
- de toepassing van congestiebeheersmaatregelen op distributienetten.

Daarnaast zal ook bekeken worden of het zinvol is om een onderscheid in te voeren tussen regels inzake marktprocessen en technische regels inzake netbeheer. Dit moet geëvalueerd worden in het licht van de evolutie van de besprekingen over (een beter gestructureerd overlegkader voor) het marktmodel.

De Technische Reglementen Distributie en Plaatselijk vervoer zullen voor de eerste maal ter goedkeuring aan de Vlaamse Regering worden voorgelegd, zoals bepaald in het Energiedecreet.

6.6. Opgvolging van de technische en administratieve voorwaarden voor de injectie van biomethaan op het aardgasdistributienet (OOD 2.1)

In een aantal Europese landen wordt biogas opgewerkt tot biomethaan en vervolgens geïnjecteerd op het aardgasnet. Dit kan een energetisch efficiënte transformatie zijn, waarbij het net gebruikt wordt om het gas te vervoeren van producent naar gebruiker. Tevens biedt dit voordelen op het vlak van marktwerking.

De VREG is over de technische aansluitings- en exploitatievoorwaarden in discussie met de andere regulatoren en met Synergrid. De bedoeling is om technische voorschriften op te stellen die de injectie van biomethaan toelaten zonder dat dit nadelige gevolgen heeft voor de betrouwbaarheid van de netten.

Naast het technische luik kan ook onderzocht worden of het zinvol is een concept 'garantie van oorsprong' uit te werken voor biomethaan, zodat de afnemers zekerheid hebben over de herkomst van het door hen verbruikte gas. Eventueel kan dit instrument ook worden gebruikt in het kader van steunmaatregelen (voor zover de Vlaamse overheid zou beslissen om specifieke steunmaatregelen uit te werken in het kader van haar Beleidsplan rond groene warmte). De VREG zal hierover een advies verlenen.

In overleg met Synergrid worden technische voorschriften voor de injectie van biomethaan uitgewerkt. Een advies over de wenselijkheid van de introductie van een garantie van oorsprong voor biomethaan zal worden overgemaakt voor het jaareinde.

6.7. Verderzetting van het Beleidsplatform Slimme netten (OOD 2.3)

In februari 2010 werd onder impuls van de VREG het **beleidsplatform 'slimme netten'** opgericht. Doel van het beleidsplatform is het voeren van een breed maatschappelijk overleg over de omvorming van de bestaande energienetten tot een slim net en de mogelijke invoering van slimme meters voor elektriciteit en aardgas ter realisering hiervan. Deelnemers zijn de distributienetbeheerders, energieleveranciers, betrokken overheidsdiensten, de bedrijven en industrie, consumentenverenigingen, armoedeverenigingen, Privacycommissie, bouwsector,...

Dit platform kadert in de uitvoering van het plan Vlaanderen in Actie (ViA), meer bepaald als gewenste doorbraak bij de realisatie van het groen stedengewest.

De focus van het platform is dubbel. Enerzijds moet het distributienet voor elektriciteit in een slim net worden omgevormd, en dit met het oog op een maximale, maar kostenefficiënte inpassing van

decentrale productie. Anderzijds biedt een slimmer net ook opportuniteiten voor een betere werking van de energiemarkt en voor innovaties en energiebesparing bij de energiegebruikers.

Het platform biedt een globaal overzicht van initiatieven rond slimme netten en slimme meters en wil de activiteiten hierover coördineren vanuit een beleidsondersteunende invalshoek.

Binnen het platform opereren twee werkgroepen, met als focus enerzijds de aanpassing van het bestaande net tot een slim net en de inpassing van decentrale productie op dit net (werkgroep 'netten en decentrale productie') en anderzijds de impact van de slimme meters op de marktwerking en de consumenten (werkgroep 'markt'). Bepaalde discussies worden in de gemeenschappelijke werkgroep gevoerd, omdat ze aspecten die relevant zijn voor beide werkgroepen betreffen.

De werkgroep 'netten en decentrale productie' heeft in 2010 volgende onderwerpen behandeld of geïnitieerd:

- de bepaling van een set van indicatoren voor de monitoring van de ombouw van het bestaande net naar een slim net;
- de uitwerking van een studie voor het onderzoek naar de onthaalmogelijkheden van de huidige elektriciteitsnetten;
- de oplijsting van maatregelen die in het kader van slimme netten moeten worden geanalyseerd;
- de opvolging van de ontwikkelingen inzake de injectie van biogas op de gasnetten.

De werkgroep 'markt en consument' heeft in 2010 volgende onderwerpen behandeld:

- de uitwerking van een visienota rond verwachte diensten op basis van slimme meters vanuit consument en sector;
- de oplijsting van de mogelijke bedreigingen als gevolg van de invoering van slimme meters;
- opvolging van de consultatienota in verband met regulatoire aspecten van slimme meters opgesteld door de koepel van Europese energieregulators (ERGEG);
- de opmaak van een inventaris van lessen die getrokken kunnen worden uit lopende projecten/studies rond slimme netten en het opstellen van een lijst van aan te pakken regulatoire issues hieromtrent.

Daarnaast vergaderden beide werkgroepen ook een aantal maal gezamenlijk omtrent gemeenschappelijke thema's (diensten en functionaliteiten van slimme meters, de rollen die de verschillende bedrijven zullen opnemen in de markt,...).

Het Beleidsplatform slimme netten zal in 2011 minstens twee maal samengeroepen worden om een stand van zaken op te maken van de vooruitgang in de werkgroepen. De werkzaamheden van de werkgroepen worden verder gezet, onder andere over thema's als privacy, wenselijke aanpassingen aan de regelgeving, aansluiting van decentrale eenheden op het net, injectie van biogas,...

6.7.1. Realiseren van de randvoorwaarden voor het ontstaan van een breed maatschappelijk draagvlak voor de invoering van slimme meters (OOD 2.3.)

Op 5 oktober 2010 ging in het kader van ViA een rondetafel door over de slimme meter, met als focus de mogelijke impact hiervan op de energieconsument. Op deze rondetafel werden de werkzaamheden van het beleidsplatform slimme netten en haar werkgroepen toegelicht en werden met name de ervaringen besproken die opgedaan worden bij het proefproject inzake slimme meters dat momenteel loopt in het Vlaamse Gewest. Enerzijds werden door de gemengde netbeheerders, verenigd in Eandis, 4200 meters geplaatst in de gemeenten Humbeek en Leest. Anderzijds werden door de zuivere intercommunales ook 300 slimme meters geplaatst in Infrax-gebied. De bedoeling van dit eerste proefproject is om enerzijds de verschillende technologieën via dewelke de meetgegevens kunnen

doorgestuurd worden te testen, anderzijds om via het doorlopen van een leerproces een tweede, grootschaliger proefproject op te zetten in 2012 met de plaatsing van 40.000 slimme meters.

Wat de werking betreft van het beleidsplatform 'slimme netten' inzake de invoering van slimme meters, ligt de focus in 2011 op het identificeren van die aspecten die via regelgeving of het optreden van de energieregulator worden geregeld om ervoor te zorgen dat een eventuele uitrol van slimme meters positieve effecten heeft voor de energiegebruikers.

Verder zullen in de werkgroep 'markt en consument' alle relevante ervaringen worden opgelijst en geanalyseerd met het oog op het trekken van relevante beleidsconclusies en wordt de impact van de slimme meters op het marktmodel van de energiemarkt geëvalueerd.

6.7.2. Verfijning van het kostenbatenmodel inzake de invoering van slimme meters (OOD 2.3.)

Er werd door de VREG in 2008 al een model opgesteld om de kosten en baten van de invoering van slimme meters in het Vlaamse Gewest tegen elkaar af te wegen. Intussen zijn we twee jaar verder en is er nieuwe kennis beschikbaar. Een aantal uitgangspunten uit de eerste analyse kunnen scherper gesteld worden en een aantal meegenomen parameters kunnen met grotere zekerheid weerhouden worden. Tijdens de ronde tafel van 5 oktober werd duidelijk gesteld dat de uitrol de energiegebruiker ten goede moet komen en de kosten verdeeld moeten worden volgens de baten. Een gesegmenteerde kosten-batenanalyse moet gemaakt worden per doelgroep en moet verschillende uitrolscenario's evalueren. Het is ook op basis van deze segmentering dat de potentiële energiebesparing moet bekeken worden.

In de loop van 2011 zullen de parameters van het kostenbatenmodel verder worden verfijnd en aangevuld met de resultaten uit de werkgroepen van het beleidsplatform, de nieuwe EU aanbevelingen ERGEG, de nieuwe regelgeving uit het zogenaamde Derde Energie Pakket en de eerste ervaringen uit de proefprojecten die momenteel lopende zijn. Daarnaast worden een aantal alternatieven voor de invoering van slimme meters onderzocht en waar mogelijk en relevant rekening gehouden met het beleidskader (bijv. inzake decentrale productie).

Deze analyse is essentieel om een gefundeerde beslissing over het al dan niet invoeren van slimme meters (en in voorkomend geval de wijze waarop dit best geschiedt) voor te bereiden.

6.7.3. Verderzetting van het overleg om tot een meer coherent kader te komen ter stimulering van de aansluiting en de exploitatie van decentrale productie op het net (OOD 2.3)

Het overleg om tot een meer coherent kader te komen ter stimulering van de aansluiting en de exploitatie van decentrale productie op het net gebeurt binnen het kader van de werkgroep "netten en decentrale productie" van het beleidsplatform slimme netten.

Bij de aansluiting van decentrale productie-installaties op het net zijn er momenteel vaak discussies over de plaats en de wijze van aansluiting, en over de hiervoor aangerekende kosten. Er bestaat een regeling voor de aansluiting van productie-installaties van elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen op het net (artikel 6.4.13 van het Energiebesluit), doch de toepassing van deze bepalingen en het toezicht erop door de regulator leveren een aantal problemen op. Na overleg tussen de VREG en de sector en toelichting en bespreking van een voorstel tot aanpassing van het Groenestroombesluit binnen de werkgroep "netten en decentrale productie" werd in 2010 een voorstel uitgewerkt tot het verbeteren van de bestaande regeling. Doel van het voorstel is te komen tot een transparante beleidsmaatregel, die het steunbeleid inzake decentrale productie niet ondergraaft, maar

anderzijds ook de uitbreiding van de netten op een maatschappelijk verantwoorde wijze moet toelaten. Dit voorstel tot verbetering van de regeling moet in 2011 verder uitgewerkt worden, en uitmonden in een concreet voorstel van aanpassing aan de regelgeving.

De capaciteit van de bestaande netten om nieuwe installaties aan te sluiten blijkt meer en meer een flessenhals, onder meer in de kustregio en de Noorderkempen. De VREG kreeg reeds diverse administratieve beroepen te behandelen tegen een weigeringsbeslissing tot aansluiting. Hierbij valt op dat het vaak het transmissienet is dat ontbreekt of onvoldoende sterk is. In dergelijke gevallen kan het jaren duren vooraleer een versterking of uitbreiding van het net is uitgevoerd. Willen we vermijden dat projecten op de lange baan worden geschoven, dan moeten we de bestaande capaciteit optimaal kunnen gebruiken. Hiervoor is het vereist dat informatie beschikbaar is over de resterende onthaalcapaciteit op de netten en dat netbeheersmaatregelen worden uitgewerkt die toelaten dat de bestaande capaciteit niet ongebruikt blijft.

Op korte tot middellange termijn kan gedacht worden aan een regeling waarbij de toegang tot het net gemoduleerd wordt in functie van de status van de belasting van het net. Hiervoor moet een coherente set van maatregelen worden uitgewerkt, die aanpassing vergt aan het reglementaire kader en de contractuele verhoudingen tussen de marktpartijen. Correcte informatieverstrekking naar kandidaat-investeerders is hierbij erg belangrijk.

Voor de analyse van de behoeftes op langere termijn zullen de netbeheerders in opdracht van de VREG in 2011 een studie uitvoeren naar welke locaties het meest geschikt zijn voor de aansluiting van bijkomende decentrale productie-installaties.

Hiervoor zal worden uitgegaan van geactualiseerde prognosestudies gemaakt door VITO, aangevuld met een geografisch informatie-element. Aan de hand van de geografische modellering kunnen de netbeheerders dan de onthaalmogelijkheden van hun netten gaan bestuderen. Deze informatie zal toegankelijk gemaakt worden voor alle betrokkenen. Tevens kan dan beter ingeschat worden wat de kost voor bijkomende netuitbreidingen zal zijn in functie van de doelstellingen inzake het hernieuwbare energiebronnen en kwalitatieve WKK.

De VREG zal deze studie "onthaalcapaciteit voor decentrale productie" nauw opvolgen in 2011.

Naast het stimuleren van de aansluitingen op plaatsen waar dit technisch geen problemen stelt, en het uitbreiden van de netten waar dit verantwoord is, moet ook de exploitatie van de netten op een slimmere wijze kunnen gebeuren.

Onder meer op basis van de besprekingen op het beleidsplatform 'slimme netten' wil de VREG een actieplan opstellen tegen eind 2011 om tot een meer coherent kader te komen ter stimulering van de integratie van decentrale productie op het net, en voor de efficiënte exploitatie van het net en de erop aangesloten installaties.

6.8. Bijdragen aan de evaluatie van de maatregel inzake de toekenning van een jaarlijkse hoeveelheid gratis elektriciteit (OOD 3.3)

Uit de enquête die de VREG in 2010 heeft uitgevoerd bij huishoudelijke afnemers van elektriciteit bleek dat 63% van de gezinnen met de laagste inkomens en 69% van alle gezinnen weet dat ze recht hebben op de jaarlijkse toekenning van gratis kWh. Dit is een lichte verbetering ten opzichte van 2009, toen de bekendheid respectievelijk 58% en 68% bedroeg. De Vlaamse Regering besliste het systeem van de gratis kWh te optimaliseren in functie van een effectieve en efficiënte ondersteuning van sociaal zwakkeren en met het oog op het zorgen voor een betere sociale bescherming.

In 2010 werd het overleg opgestart met de energieleveranciers om te zoeken naar een effectieve en efficiënte manier om er voor te zorgen dat de afnemers van elektriciteit op basis van hun afrekeningsfactuur worden herinnerd aan hun recht op gratis elektriciteit.

Om het bewustzijn van de Vlaamse gezinnen te verhogen, heeft de VREG aan de energieleveranciers opgedragen om vanaf 2011 op hun afrekeningsfacturen informatie te verstrekken aan hun klanten over het recht van huishoudelijke afnemers op een gratis hoeveelheid elektriciteit.

De VREG zal, in samenwerking met het Vlaams Energieagentschap (VEA) en in opdracht van de Vlaamse minister bevoegd voor het energiebeleid, tegen september 2011 een evaluatierapport opstellen met betrekking tot de maatregel inzake de toekenning van een jaarlijkse hoeveelheid gratis elektriciteit. Een belangrijk onderdeel van deze evaluatie is de inschatting van het aantal gezinnen dat bereikt wordt met deze maatregel.

6.9. Bijdragen aan de evaluatie van de sociale openbardienstverplichtingen (OOD 3.3)

In 2011 worden de sociale openbardienstverplichtingen grondig geëvalueerd en getoetst op hun effectiviteit op het vlak van preventieve en remediërende oplossingen voor energiearmoede. Het Vlaams Energieagentschap (VEA) en de VREG zullen in het kader van deze evaluatie alle belanghebbenden (onder andere armenverenigingen, OCMW's, CAW's,...) inventariseren en consulteren. Op 26 november 2010 werd de evaluatie formeel gestart met een studiedag.

Begin 2011 zal er een grondige bevraging van de doelgroep plaatsvinden waarbij zal worden samengewerkt met onder andere de OCMW's en het Steunpunt Armoedebestrijding. Via panelgesprekken met intermediaire organisaties zullen verbeterpunten geïnventariseerd worden. Medewerkers van VREG en VEA die actief zijn rond de sociale openbardienstverplichtingen zullen een project inzake wisselers opzetten om de concrete toepassing van de openbardienstverplichtingen bij netbeheerders, LAC's, OCMW's, ... te ervaren. Een internationale benchmark van de sociale openbardienstverplichtingen en consultatie van academici moet bijkomende inspiratie geven.

Op basis van bovenstaande elementen zal de VREG, opnieuw samen met VEA, tegen september 2011 een evaluatierapport opstellen met betrekking tot deze sociale openbardienstverplichtingen.

De VREG zal de resultaten van dit project onder andere toetsen aan het Vlaams Actieplan Armoedebestrijding en indien nodig overleggen met het Vlaams Netwerk waar armen het woord nemen of andere relevante stakeholders.

6.10. Bijdragen aan de evaluatie van de ondersteuningsmechanismen voor decentrale elektriciteitsproductie in het Vlaams Gewest (OOD 3.3)

Het huidige steunsysteem in Vlaanderen heeft belangrijke verdiensten: het creëerde een stabiel en voldoende aantrekkelijk investeringsklimaat, wat toeliet om voldoende investeringen te doen zodat de doelstellingen van de Vlaamse Regering inzake de productie van stroom uit hernieuwbare energiebronnen (HEB) en door middel van kwalitatieve warmtekrachtkoppelinginstallaties (KWKK) bereikt en zelfs overstegen werden.

Toch zijn er verschillende redenen voor het evalueren en zonodig bijsturen van de huidige GSC- en WKC-systemen.

De VREG zal daarom op eigen initiatief begin 2011 een reflectienota, publiceren als input voor het debat over de lange termijn toekomstperspectieven voor het ondersteuningsbeleid.

De VREG vindt dit belangrijk omwille van volgende redenen:

- door de unieke en centrale rol die de VREG als agentschap inneemt bij de uitvoering van de certificaten systemen, heeft de VREG een specifieke kennis opgebouwd over de werking van deze systemen, de plaats ervan binnen het Vlaams ondersteuningsbeleid voor HEB en WKK en de interactie ervan met de elektriciteits- én de certificatenmarkten;
- er is ondertussen 8 jaar ervaring opgebouwd met de werking van deze systemen, wat toelaat om hieruit een aantal beleidsrelevante lessen te trekken
- de vaststelling dat de werking van de certificaten systemen een aantal ongewenste bijeffecten heeft en dat de globale kostprijs ervan oploopt, is het onvermijdelijk dat een debat gevoerd wordt over de toekomstige evolutie van de certificaten systemen;
- om het ondersteuningsbeleid voor hernieuwbare energie en warmtekrachtkoppeling voldoende toekomstgericht en toekomst'vast' te maken, dringen grondige bijstellingen zich op;
- de Vlaamse Regering voorziet een grondige evaluatie van het ondersteuningsbeleid. De VREG ziet dit als een input voor het debat dan naar aanleiding van deze evaluatie zal gevoerd worden.

Het behouden van een stabiel investeringsklimaat voor projecten inzake productie op basis van HEB of WKK vergt rechtszekerheid, wat betekent dat stabiele of minstens in de tijd voorspelbare/aangekondigde parameters het systeem bepalen. Het is daarbij van belang om de effecten van op voorhand aangekondigde wijzigingen op de huidige marktomstandigheden zo goed mogelijk te overwegen. Het is daarbij van belang te erkennen dat het ondersteuningsbeleid niet in een vacuüm opereert. Zo moet erkend worden dat de effecten van de economische crisis op het elektriciteitsverbruik heel wat lange termijn perspectieven - ontwikkeld in het kader van het steunbeleid en daaraan gekoppeld over de certificatenmarkten - hebben overhoop gehaald. Het uitstippelen van en a fortiori het aanhouden van een beleid (en beleidsdoelstellingen) op LT is daardoor relatief gebleken....

6.11. Lancering van de nieuwe website van de VREG (OOD 4.1.)

Een goede marktwerking vereist een goede kennis bij de Vlaamse consumenten, bedrijven, belangenorganisaties,... over de werking en opportuniteiten in de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt. Er moeten dan ook informatie-inspanningen worden geleverd, zowel om de afnemers te informeren over de vrijgemaakte energiemarkt als om ze naar relevante informatie te leiden. De website van de VREG is hierbij een cruciaal instrument.

De VREG-website bevat al veel duidelijke en relevante informatie. Begin 2011 zal ze echter volledig worden restyled en verbeterd. De focus ligt hierbij op het verbeteren van de toegang tot de informatie voor de Vlaamse burgers en bedrijven: werken met specifieke scenario's op maat en doelgerichte informatie (bijvoorbeeld informatie specifiek voor verhuizers, mensen met een klacht, zonnepaneleigenaars, (ver)bouwers,...), vereenvoudigen van het taalgebruik, verzekeren van de toegankelijkheid voor mensen met een handicap (Anysurfer), aandacht voor laagdrempelige interactiviteit en de sociale netwerken, het aanbieden van een mobiele applicatie van haar website en het voorzien van betere zoekmogelijkheden binnen de site. En dit alles binnen een aangenaam en modern design.

De VREG zal haar volledig geactualiseerde en gerestylede website begin 2011 lanceren.

6.12. Uitwerking en publicatie van een eerste vergelijking van de kwaliteit van dienstverlening van de elektriciteits- en gasleveranciers (OOD 4.1.)

Om het vertrouwen van de burger in de vrije markt verder te vergroten, kreeg de VREG de opdracht om een instrument bouwen om de dienstverlening van de leveranciers objectief en kwantitatief te meten. Het blijkt immers dat klanten die bij hun standaardleverancier bleven de betrouwbaarheid van de dienstverlening vaak als belangrijkste argument voor hun leverancierskeuze opgeven. Nochtans melden mensen die wel overstapten naar een andere energieleverancier, zeker niet vaker dat de dienstverlening te wensen overlaat. Het objectief meten van de kwaliteit van dienstverlening en de publicatie van de resultaten, kan dan ook heel wat aarzeling weghalen en tot een meer actieve energiemarkt leiden. Aspecten van dienstverlening die kunnen gemonitord worden, omvatten bijvoorbeeld de dienstverlening van de call-centers van de leveranciers, de tijd die nodig is voor leveranciers om een afdoend antwoord te bezorgen op vragen en klachten van hun klanten, het aantal klachten dat gericht wordt aan de leverancier zelf of aan de ombudsdiensten met betrekking tot de leverancier,... Bedoeling is om deze informatie dan op te nemen in de leveranciersvergelijking, de 'V-test', of op een andere plaats op de website van de VREG.

Nadat in 2010 de VREG een nota aan de minister overmaakte met verschillende mogelijke methodologieën om deze monitoring uit te voeren, zal in 2011 dit instrument uitgebouwd worden op basis van de beslissing van de minister en zal een eerste vergelijking op de website van de VREG gepubliceerd worden.

6.13. Verbeteren en uitbreiden van de V-test (leveranciersvergelijking) op de website van de VREG (OOD 4.1.)

Op de website van de VREG kunnen huishoudelijke afnemers via de V-test een vergelijking maken tussen alle elektriciteits- en aardgasleveranciers op gebied van de door hen aangeboden prijs, en daarnaast ook enkele aspecten van de leveringsvoorwaarden van de leveranciers vergelijken. Sinds begin 2009 biedt de VREG ook voor kleine professionele elektriciteitsafnemers een vergelijkingsinstrument aanbieden 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.

Op deze manier wordt aan de overgrote meerderheid van de energieverbruikers objectieve informatie aangeboden die hen in staat moet stellen en hopelijk ook zal aanzetten om een actieve leverancierskeuze te maken.

In 2011 zal de V-test voor kleine professionele afnemers uitgebreid worden tot aardgas. Hierdoor zullen een belangrijk aantal kleine professionele aardgasafnemers (zelfstandigen, vrije beroepen en kleine bedrijven) over een objectieve vergelijkingsbasis voor de aardgasproducten (kostprijs in euro per jaar, vaste of variabele prijs en duurtijd contract) van de verschillende aardgasleveranciers beschikken en zal de VREG ook de prijsevolutie voor zowel elektriciteit als aardgas kunnen monitoren voor deze categorie van afnemers.

Verder zal op de website de mogelijkheid worden aangeboden om zich te abonneren op de V-test: op basis van de einddatum van hun elektriciteits- en aardgascontract worden afnemers automatisch en tijdig (met name iets meer dan twee maand voor het einde van de vervaldag van hun huidige leveringscontract) via e-mail verwittigd dat het nuttig is om een nieuwe leveranciersvergelijking te maken. Zo kunnen ze de looptijd van hun contract beter beheren en is de kans kleiner dat ze verrast worden door een automatische stilzwijgende verlenging.

Verder zal ook de informatieverlening aan de afnemer over de oorsprong van de door de leverancier geleverde elektriciteit (per product) prominenter onder de aandacht worden gebracht

De V-test zal in 2011 dus op verschillende vlakken verbeterd en uitgebreid worden: men zal zich op de V-test kunnen abonneren, er zal ook een V-test voor aardgas aangeboden worden voor kleinzakelijke afnemers en er zal meer aandacht worden besteed aan de informatieverlening over de oorsprong van de door de leverancier geleverde elektriciteit. De V-test, en met name de aangebrachte verbeteringen, zullen ook extra in de aandacht worden gebracht via gerichte communicatiecampagnes.

6.14. Verdere procesverbeteringen en -automatiseringen inzake het behandelen van de aanvragen tot toekenning van groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten en de maandelijkse toekenning van deze certificaten (OOD 5.1 en OOD 6.2.)

De VREG wil in 2011 de mogelijkheden uitbreiden voor producenten van elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen en kwalitatieve warmtekracht om via een webtool aanvragen in te dienen en rapporteringen over te maken teneinde snel het juiste aantal groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten toegekend te krijgen

Doel van deze acties is niet alleen een vermindering van de administratieve lasten voor de betrokken producenten en netbeheerders te bekomen, maar ook te verzekeren dat processen sneller kunnen verlopen, correcter kunnen verlopen (minder kans op fouten bij overtypen gegevens, mogelijkheid tot inbouwen automatische controles) en om werklast te verminderen (geen overtypen van gegevens).

Momenteel is dit proces inzake de toekenning van groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten reeds voor een belangrijk deel gedigitaliseerd en geautomatiseerd.

Dit is vooral het geval voor wat betreft de ondertussen meer dan 80.000 kleine PV-installaties (zonnepanelen) die reeds groenestroomcertificaten ontvangen in het Vlaams Gewest:

- Aanvragen tot toekenning van groenestroomcertificaten aan kleine PV-installaties (zonnepanelen met een vermogen van minder dan 10 kW) kunnen reeds online ingediend worden. Indien de gegevens van de aanvraag goed zijn ingevuld, worden deze nog dezelfde dag automatisch goedgekeurd.
- De eigenaars van deze kleine PV-installaties kunnen ook al online de productiegegevens van hun installatie doorgeven aan de VREG, waarna (na een automatische controle) direct het juiste aantal groenestroomcertificaten kunnen worden toegekend.
- De toegekende groenestroomcertificaten worden vervolgens automatisch aangeboden en verkocht aan de netbeheerder van de betrokken producent tegen de decretaal verzekerde minimumprijs. Hierdoor wordt verzekerd dat de uitbetaling van de minimumsteun zo snel mogelijk kan gebeuren.

De verdere automatisering van deze processen (vooral mogelijkheid tot rapportering via csv-bestanden) is ook een uitdrukkelijke vraag geweest van de netbeheerders.

De komende maanden en jaren zullen bovenstaande automatiserings- en informaticaprojecten verder doorgezet worden:

- Het online-aanvraagformulier voor kleine PV-installaties zal verder worden verbeterd, zodat nog meer aanvragen automatisch kunnen worden goedgekeurd.
- Om maandelijks te kunnen berekenen hoeveel groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten aan een productie-installatie moeten worden toegekend, heeft de VREG een heel aantal gegevens nodig van de netbeheerder van het net waarop de installatie is aangesloten (o.a. hoeveel heeft de betrokken installatie geproduceerd, op het net geïnjecteerd, afgenomen (hulpverbruik),...) De

netbeheerders zullen vanaf begin 2011, voor wat de PV en WKK-installaties betreft, deze rapporteringen kunnen verrichten via een csv-file die vervolgens automatisch wordt ingeladen in de databank. Vervolgens wordt het aantal toe te kennen certificaten berekend uit deze gegevens. Na de nodige controles worden deze certificaten dan ook automatisch aangemaakt.

- Voor sommige installaties moeten ook de producenten zelf de nodige gegevens aanleveren (o.a. gebruik aardolie, palmolie,...). Ook deze rapporteringen zullen, voor wat WKK betreft, vanaf begin 2011 kunnen gebeuren via een webmodule. Hierdoor worden de gegevens automatisch ingelezen en kan opnieuw sneller het aantal toe te kennen certificaten worden berekend en uiteindelijk worden toegekend.
- De geautomatiseerde rapporteringen door netbeheerders en certificaatgerechtigden in het kader van de toekenning van groenestroomcertificaten (aan PV-installaties) en warmtekrachtcertificaten wordt in de loop van 2011 uitgebreid tot de overige installaties, met name de installaties die elektriciteit opwekken uit biomassa, biogas, wind- en waterkracht.
- Aan de eigenaars van kleine PV-installaties zal op de nieuwe website van de VREG een webformulier ter beschikking worden gesteld om in contact te kunnen treden met de dossierbehandelaars van de cel standaarddossiers, met name om wijzigingen of problemen te melden. Door via het webformulier de juiste gegevens op te vragen, zou de invoering van dit webformulier er voor moeten zorgen dat steeds alle benodigde informatie aan de VREG wordt bezorgd, zodat de afhandeling van deze berichten sneller kan verlopen.
- In 2011 zal een online aanvraagformulier beschikbaar gesteld worden voor de aanvraag van certificaten voor micro-WKK's. De VREG wil hiermee anticiperen op een mogelijke "boom" inzake de plaatsing van micro-WKK's.
- De structuur van de databank wordt aangepast om deze meer performant en klantvriendelijk te maken. De beveiliging en de robuustheid van de certificatedatabank wordt eveneens versterkt.

6.15. Uitwerking nadere regels inzake duurzaamheidscriteria vloeibare biomassa (OOD 5.2)

De Europese Richtlijn 2009/28/EG van 23 april 2009 ter bevordering van het gebruik van energie uit hernieuwbare bronnen en houdende wijziging en intrekking van Richtlijn 2001/77/EG en Richtlijn 2003/30/EG (hierna: Richtlijn HEB) voert een aantal duurzaamheidscriteria in voor vloeibare biomassa en biobrandstoffen, doch enkel voor het verlenen van steun aan de opwekking van elektriciteit aan de hand van vloeibare biomassa en het in aanmerking nemen van deze elektriciteit voor het behalen van het nationale streefcijfer (voor België 13%).

Deze criteria moeten omgezet worden in Vlaamse wetgeving. Een ontwerp van decreet en ontwerp van besluit hiertoe is eind 2010 opgemaakt en zal in de loop van 2011 worden goedgekeurd.

Het in de richtlijn voorgestelde kader leunt reeds in grote mate aan bij het nu al door de VREG gehanteerde controlesysteem, met name de auditprocedure die door de VREG reeds is opgezet ter bepaling van de netto geproduceerde groene stroom als basis voor de toekenning van groenestroomcertificaten. Een tweejaarlijkse heraudit wordt vandaag reeds opgelegd en komt overeen met de periodiciteit van het voortgangsrapport. Enkel inhoudelijke toevoegingen aan dit auditrapport dat gebruikt wordt voor de toekenning van groenestroomcertificaten in verband met duurzaamheidscriteria (vooral grondgebruik) zijn nodig.

De VREG zal in 2011, in overleg met alle belanghebbenden, het behandelingskader voor de beoordeling door de VREG van de duurzaamheid van vloeibare biomassa gebruikt in Vlaamse productie-installaties verder uitwerken en beschrijven, en daarna bekendmaken op haar website.
--

6.16. Verdere uitbouw extranet op de website van de VREG (OOD 6.2.)

De leveranciers van elektriciteit en aardgas en de netbeheerders van elektriciteits- en aardgasdistributienetten in het Vlaams Gewest hebben in de Vlaamse energiewetgeving een heel aantal rapporteringsverplichtingen en administratieve lasten opgelegd gekregen. Ook dienen zij gegevens aan te leveren om de evolutie van de elektriciteits- en gasmarkt te kunnen opvolgen (o.a. marktaandeelen leveranciers, aantal leverancierswissels, evolutie elektriciteits- en gasprijzen,...). De VREG is zich ervan bewust dat er geen overmatige administratieve lasten mogen opgelegd worden, maar regulering en monitoring vergen nu eenmaal vaak het verzamelen van informatie.

Tijdens het panelgesprek voorafgaand aan de opstelling van de nulmeting voor wat betreft het beleidsdomein LNE, werd duidelijk aangegeven door de netbeheerders dat de verdere automatisering van deze processen (vooral mogelijkheid tot rapportering via csv -bestanden of via xml) een belangrijke verbetering zou betekenen.

Voor een aantal van deze rapporteringsverplichtingen heeft de VREG ondertussen deze mogelijkheid ingebouwd, met name via het extranet op haar website:

- voor de maandelijkse rapportering door netbeheerders en leveranciers van gegevens nodig voor de opmaak van de marktstatistieken;
- voor de jaarlijkse rapportering door netbeheerders en leveranciers van respectievelijk het aantal afnemers per leverancier/ per product;
- voor de jaarlijkse rapportering nodig voor de opmaak van de sociale (energie)statistieken door netbeheerders en leveranciers.

De VREG heeft als doel deze mogelijkheid uit te breiden tot alle rapporteringen aan de VREG waar dit zinvol is en deze rapporteringen zoveel mogelijk te laten verlopen via één weg, met name het extranet op de website van de VREG.

Digitalisering en automatisatie heeft niet alleen tot doel een vermindering van de administratieve lasten te bekomen, maar ook te verzekeren dat de processen (hier vooral opmaak van de nodige statistieken of het uitvoeren van de nodige controles) sneller kunnen verlopen, correcter kunnen verlopen (minder kans op fouten bij overtypen gegevens, mogelijkheid tot inbouwen automatische controles) en om werklust te verminderen (geen overtypen van gegevens).

De VREG wil deze rapportering laten verlopen via het "extranet" op haar website. Het extranet is een afgeschermd deel van de website waar marktpartijen kunnen inloggen om bepaalde gegevens te raadplegen, specifiek voor hen relevante informatie te vernemen, taken uit te voeren (uploaden van rapporteringen),...

De voordelen om via dit extranet te werken zijn:

- Een extranet stimuleert de samenwerking tussen de VREG en de marktpartijen;
- Zorgt voor eenvoud: een marktpartij moet zich niet meer afvragen wat nu nog per e-mail moet overgemaakt worden, wat via het extranet,...
- Een extranet voorziet de gebruikers van een brede waaier aan uiterst handige hulpmiddelen zoals het automatisch trekken van rapporten, communicatie over beslissingen/consultaties,... toepassingen op maat en nog veel meer;
- Een extranet laat de gebruikers toe om efficiënter samen te werken;
- Een extranet doet besparen door te drukken op het gebruik van papieren documenten en is een bron van administratieve vereenvoudiging.

De VREG ziet volgende mogelijke verbeteringen:

- mogelijkheid tot indienen informatie via csv-bestanden of via xml voor nog meer rapporteringsverplichtingen (waar mogelijk)

- bij het ontwikkelen hiervan wordt steeds – in overleg met de betrokken netbeheerders of leveranciers – nagekeken of de opgevraagde gegevens nog steeds relevant zijn en/of alternatieven kunnen uitgewerkt worden;
- nog meer rapporteringen moeten door de leverancier of netbeheerder kunnen worden opgeladen via extranet
- rapporteringskalender op de homepagina van het extranet, die aangeeft wanneer welke marktpartij wat moet rapporteren aan de VREG;
- een automatische reminder per e-mail die de marktpartij verwittigt met deadline waarop ze een bepaalde rapportering moeten overmaken aan de VREG: rapportering x wordt verwacht tegen datum y;
- een tool om contactgegevens actueel te houden en om wijzigingen door te geven (wijziging vennootschapsvorm, adreswijziging, wijziging contactpersoon,...).
- online invulbare formulieren (indien csv-bestand niet haalbaar is – bijvoorbeeld bij open vragen)
- aanpassing van de informatie zichtbaar op extranet afhankelijk van het profiel van degene die inlogt (netbeheerder of leverancier).

In de loop van 2011 zullen een eerste reeks van uitbreidingen en/of verbeteringen aan het Extranet uitgevoerd worden. De ontwikkeling van het extranet wordt ingepast in de lange termijnstrategie voor de VREG-IT.

6.17. Vereenvoudiging en verbetering procedures inzake voorlegging van garanties van oorsprong en de in- en uitvoer garanties van oorsprong (OOD 1.4 en OOD 6.2.)

In 2011 zullen de procedures voor de in- en uitvoer van garanties van oorsprong van en naar het Vlaamse Gewest vereenvoudigd en geautomatiseerd worden. Zo wordt administratieve werklast bespaard zowel bij de VREG als bij de marktpartijen.

De automatisering van de in- en export van GvOs zal hetzelfde concept volgen als de automatisering van de marktrapporteringen. Er zal dus aan de partijen (in deze de leveranciers en de netbeheerders) gevraagd worden om data in csv of xml-formaat over te maken via het extranet van de VREG. De gegevens komen terecht dan in de database. Er worden rapporten voorzien om de gegevens uit de database te ontsluiten. Naar analogie met de prijzendatabank die een output heeft op de website in de vorm van de V-test, wordt ook hier een webapplicatie voorzien die het mogelijk maakt voor afnemers om op basis van hun EAN code (unieke identificatie van een afnemer) na te gaan of de door hun leverancier geleverde stroom een groene oorsprong heeft. De gegevens zullen ook als basis dienen voor andere rapporteringen en kunnen op termijn ook gelinkt worden aan de certificatedatabank.

Verder wordt in principe in mei 2011 door de Association of Issuing Bodies een nieuwe HUB voor in- en uitvoer GvO's in gebruik genomen.

Ten slotte is het in 2011 nodig om in het kader van de opzetting van het 3^{de} Europese energiepakket de geldigheidsduur van de GvOs te beperken tot 1 jaar, waar dit nu vijf jaar is.

De VREG volgt als projectpartner binnen het IEE-project Re-DISS (Reliable disclosure systems for Europe) ook de besprekingen op die de harmonisatie beogen van de systemen van garantie van oorsprong en informatieverstrekking over de herkomst van de geleverde stroom, in de verschillende Europese lidstaten. De VREG is hierbij voorstander van een systeem dat zoveel mogelijk gebruik maakt van het concept van de garantie van oorsprong, en zal de opportuniteit onderzoeken, en

desgevallend een voorstel uitwerken om het toepassingsgebied van een dergelijke garantie uit te breiden naar alle energiebronnen.

6.18. Versterking van de organisatiebeheersing van de VREG (OOD 6.1)

In 2011 zal de VREG een aantal initiatieven nemen om haar organisatie te beheersen en verder te ontwikkelen.

Volgende initiatieven zijn reeds gepland:

- In het kader van haar belanghebbendenmanagement wil de VREG in 2011 de tevredenheid van haar belanghebbenden nagaan. Net als tijdens de stakeholdersenquête die de VREG eind 2007 liet uitvoeren, wil de VREG haar belanghebbenden bevragen over hun mening over het imago van de VREG, de manier waarop de VREG haar taken uitvoert als regulator en toezichthouder op de elektriciteits- en gasmarkt en de manier waarop de VREG haar dossiers behandelt (leveringsvergunningen, aanvragen tot toekenning van groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten,...). Opnieuw zal gevraagd worden naar de stoorfactoren en de sterke punten van de VREG en zal gepeild worden naar de verwachtingen van de diverse belanghebbenden. De resultaten van de bevraging zullen opnieuw breed gecommuniceerd worden en de VREG zal ook opnieuw een actieplan opstellen om tegemoet te komen aan de opmerkingen die zullen gegeven worden.
- De VREG heeft begin 2008 een uitgebreide risicoanalyse uitgevoerd. Deze had tot doel, uitgaande van de missie, visie en de strategische en operationele doelstellingen van de VREG, te definiëren wat de belangrijkste / meest risicovolle processen van de VREG zijn en te detecteren welke risico's resulteren uit deze processen. Deze risico's waren zowel van strategische als operationele, financiële of juridische aard of waren gerelateerd aan specifieke processen (HRM, ICT,...). Deze risico's werden beoordeeld op basis van waarschijnlijkheid en mogelijke impact. Voor de risico's waarvan de waarschijnlijkheid en impact het grootst werd, werden maatregelen gedefinieerd om deze risico's onder controle te brengen. Eind 2010 zijn al deze maatregelen uitgevoerd. De context voor de VREG is echter ook gewijzigd sinds begin 2008. Daarom zal de VREG begin 2011 een nieuwe, uitgebreide risicoanalyse uitvoeren. Opnieuw met de bedoeling om controlemaatregelen te definiëren voor de belangrijkste risico's en deze daarna ook te realiseren.
- Betrouwbaar, integer, oplossingsgericht, bekwaam, open en betrokken. Dit zijn de waarden die de VREG wil uitstralen. In 2011 wil de VREG samen met haar personeelsleden deze waarden concreter maken: hoe kunnen ze worden ingebakken in de activiteiten van de VREG en in het handelen van elk personeelslid. Doel van deze oefening is ervoor te zorgen dat de gewenste organisatiecultuur ook effectief wordt gerealiseerd.
- De interne en externe financiële rapporteringen van de VREG bevatten nu al een zekere analytische opdeling van de uitgaven, met name één die voortvloeit uit de opdeling gebruikt bij de begrotingsopmaak van een desbetreffend jaar. De opdeling is niet in alle gevallen relevant op organisatieniveau maar bevat al onderdelen die een link hebben met de taken en projecten uit het ondernemingsplan. Dit vooral onder de rubrieken communicatie, ICT en externe diensten. Vanaf 1 januari 2011 wil de VREG die analytisch luik verder uitbouwen. Het analytische gedeelte als uitbreiding op onze bedrijfseconomische boekhouding zal in eerste instantie gebeuren op basis van de kerntaken van de VREG, zoals toegewezen aan de betrokken directies van de VREG, namelijk marktwerking, netbeheer en groene stroom en WKK-dossiers (opgedeeld in expertisedossiers en standaarddossiers (PV).
- De VREG zal voor al haar medewerkers een training 'klantgericht telefoneren' organiseren begin 2011. De belangrijkste aanleiding van deze vraag is dat er van VREG-medewerkers wordt

verwacht dat ze zo klantvriendelijk mogelijk met klanten omgaan. Daarnaast zijn ook een aantal medewerkers die vaak telefonische contacten hebben, vragende partij om ondersteund te worden in hun vaardigheden op gebied van klantgericht telefoneren.

- Verdere verhoging van de maturiteit van de organisatiebeheersing binnen de VREG. Dit door actualisatie van de in 2010 uitgewerkte instrumenten: het uitgeschreven en gedocumenteerde strategisch HRM-beleid, competentie- en vormingsbeleid, financieel en facility-beleid, ICT-beleid, informatie en (intern en extern) communicatiebeleid en belanghebbendenbeleid van de VREG en verdere realisatie van de nodige stappen gedetecteerd bij het opstellen van deze documenten.

7. Recurrente taken van de VREG

Naast de specifieke projecten, vermeld in hoofdstuk 6, voert de VREG ook onderstaande recurrente taken uit in 2011:

7.1. Beoordeling van aanvragen tot toekenning van een leveringsvergunning voor de levering van elektriciteit en/of aardgas in het Vlaams Gewest (OOD 1.2)

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.

Hoofdstuk II van het Energiebesluit van 19 november 2010 bepaalt dat de VREG binnen twee maanden na de volledig verklaring de aanvrager op de hoogte moet brengen van haar beslissing tot toekenning van een leveringsvergunning.

De VREG stelt zich als doelstelling om alle aanvraagdossiers te behandelen binnen de in de regelgeving voorziene termijn.

Na de omzetting van het 3^e Europese energiepakket zal de levering aan eindafnemers niet enkel beperkt zijn tot houders van een leveringsvergunning uitgereikt door de VREG. Levering is op basis van het toekomstig gewijzigde Energiedecreet nu ook toegelaten voor leveranciers die voldoen aan de eisen, gesteld door een andere lidstaat van de Europese Unie, de federale overheid of een andere gewestelijke energieregulator in verband met de levering van elektriciteit of aardgas.

7.2. Controle van de professionele betrouwbaarheid en financiële, technische en operationele capaciteit van de leveranciers werkzaam in het Vlaams Gewest (OOD 1.2)

Jaarlijks wordt gecontroleerd door de VREG of iedere leverancier actief op de Vlaamse markt de in de wetgeving opgelegde eisen naleeft.

Hoofdstuk II van het Energiebesluit bepaalt dat een houder van een leveringsvergunning uitgereikt door de VREG jaarlijks een verslag moet indienen waaruit blijkt dat hij 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 de houder van de leveringsvergunning, waarin beschreven staat of en hoe de leverancier voldoet aan de vereisten gesteld in hoofdstuk II van Titel III van het Energiebesluit.

Doordat door de omzetting van het 3^e Europese energiepakket geen bijkomende eisen inzake de leveringsvergunning gesteld mogen worden aan leveranciers die al voldoen aan de eisen gesteld door een andere lidstaat van de Europese Unie, de federale overheid of een andere gewestelijke energieregulator in verband met de levering van elektriciteit of aardgas, zal er voor deze leveranciers niet de verplichting gelden om een opvolgingsverslag in de huidige vorm in te dienen. Alle leveranciers actief op de Vlaamse energiemarkt moeten echter voldoen aan de geldende handels- en

balanceringsregels. Deze verplichting zal ingeschreven worden in het toekomstig gewijzigde Energiedecreet, de VREG zal dit dan ook moeten controleren.

In 2011 zal de VREG onderzoeken, in overleg met de sector, naar manieren om te waarborgen dat ook in het buitenland erkende leveranciers, voldoen aan de handels- en balanceringsregels, geldig in het Vlaams Gewest.

7.3. Controle op de naleving door de certificaatplichtigen van de wettelijke quotumverplichtingen inzake groene stroom en warmtekrachtbesparing (OOD 1.3)

In het Energiedecreet is de verplichting opgelegd aan iedere toegangshouder van een afnamepunt voor elektriciteit (doorgaans een elektriciteitsleverancier) 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 afname op de betrokken toegangspunten in het Vlaams Gewest vermenigvuldigd met een jaarlijks quotum.

Net als in de voorgaande jaren, zal de VREG ook in 2011 een rapport opstellen inzake de naleving door de certificaatplichtigen van de quotumverplichtingen inzake groene stroom en warmtekrachtbesparing.

7.4. Controle op de oorsprong van de door iedere leverancier geleverde elektriciteit aan eindafnemers in het Vlaams Gewest (OOD 1.3)

A. Jaarlijkse fuelmix-controle

Artikel 6.4.24 van het Energiebesluit 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 6.4.24 nagaan of de informatie die door de leverancier wordt gegeven bij de toepassing van dit artikel correct is. De leverancier dient daartoe jaarlijks 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 rapportering door de leveranciers zal de VREG ook in 2011 controleren of de opgegeven oorsprong van de door hen geleverde stroom overeenstemt met de voorgelegde bewijsstukken. De leveranciers zullen van de resultaten van dit onderzoek op de hoogte worden gesteld en het rapport met de resultaten wordt op de website geplaatst.

B. Maandelijks groencontrole

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 maandelijks (hernieuwbare energiebronnen) en driemaandelijks (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.

7.5. Toezicht op en het faciliteren van de solidarisering van de kosten van de verplichting voor netbeheerders om groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten aan te kopen tegen de decretaal bepaalde minimumprijs (OOD 1.3)

Artikel 7.1.6, §2bis, en artikel 7.1.7, §2bis van het Energiedecreet 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 in 2011, net als vorig jaar, in de maand april de berekeningen bekendmaken die nodig zijn voor de solidarisering van de kosten van de minimumsteun.

7.6. Controle op de naleving van de sociale openbaardienstverplichtingen (OOD 1.3)

In het Energiedecreet en Energiebesluit zijn een aantal belangrijke sociale openbaardienstverplichtingen opgelegd aan leveranciers en netbeheerders. De VREG staat in voor de controle van de naleving van deze verplichtingen. Dit doet zij aan de hand van de opvolging van de sociale marktstatistieken (zie verder onder 7.16, C) en de behandeling van concrete klachten die zij ontvangt over de niet-naleving van sociale openbaardienstverplichtingen opgelegd aan leveranciers en netbeheerders.

Net als iedere klacht die door de VREG ontvangen wordt, behandelt de VREG klachten wegens niet-naleving van de sociale openbaardienstverplichtingen binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht.

7.7. Controle op de aansluitbaarheids- en de aansluitingsgraad voor aardgas (OOD 1.3)

De aardgasnetbeheerder heeft op basis van artikel 4.1.16 van het Energiedecreet de openbaredienstverplichting tot het halen van een bepaalde aansluitbaarheidsgraad van het aardgasnet.

Jaarlijks moeten de netbeheerders een investeringsplan voor het aardgasdistributienet indienen bij de VREG. In dit investeringsplan moeten ze een berekening toevoegen 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.

In het kader van de investeringsplannen die de aardgasnetbeheerders jaarlijks moeten indienen, zal ook in 2011 worden nagegaan of ze de opgegeven aansluitbaarheidsgraden kunnen halen.

7.8. Controle op de transparantie en de regulariteit van de verkoop van groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten door de distributienetbeheerders (OOD 1.3)

In artikel 7.1.6 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 artikels 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. Ook in 2011 zal hiertoe een evaluatierapport opgemaakt en gecommuniceerd worden.

7.9. Brengen van transparantie in de markt in steuncertificaten, met name door het faciliteren van de organisatie van een veiling (anonieme verkoop) van deze steuncertificaten (OOD 1.4)

De certificaten-databank biedt geen echt '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 kunnen uitoefenen.

Om dit te vermijden werd een elektronisch beursplatform opgestart voor de verhandeling van deze groenestroomcertificaten, via een verbinding tussen de certificaten-databank beheerd door de VREG en de *Green Certificate Exchange* (GCE) van de Belgische energiebeurs BelPEX. Sinds 2010 kan de geanonimiseerde veiling van de aangeboden certificaten volledig automatisch afgewikkeld worden. De verbetering van de handel in steuncertificaten, moet leiden tot lagere prijzen voor deze certificaten en bijgevolg lagere kosten die de leveranciers kunnen aanrekenen aan de afnemers. Door de lancering van de BelPEX GCE op het ogenblik dat de vraag naar groenestroom- en warmtekrachtcertificaten erg laag lag als gevolg van de terugval van de quota, is het aantal transacties op de GCE voorlopig nog

erg beperkt gebleven. De economische crisis leidde in 2009 tot een sterke terugval van de elektriciteitsafname en dat drukt het aantal certificaten dat ingeleverd moet worden voor het quotum. Dit leidde tot het ontstaan van een overschot aan certificaten en tot een sluimerende toestand van de certificatenmarkt.

De VREG zal ook in 2011 de anonieme verkoop van steuncertificaten faciliteren, met name via samenwerking met de BelPex Green Certificate Exchange. Telkens een handelssessie wordt georganiseerd worden de relevante resultaten hiervan gepubliceerd op de website van de VREG.

7.10. Uitoefenen van toezicht op de naleving van de voorwaarden opgelegd aan netbeheerders en hun werkmaatschappijen (OOD 2.2)

Netbeheerders van elektriciteits- en aardgasdistributienetten in het Vlaamse Gewest, en hun werkmaatschappijen, moeten beheersmatig en juridisch onafhankelijk zijn van producenten, leveranciers en tussenpersonen. Zij moeten tevens de nodige technische en financiële capaciteit hebben en blijf geven van voldoende professionele betrouwbaarheid.

Iedere netbeheerder moet jaarlijks aan de VREG een verslag overmaken met een beschrijving van de wijze waarop hij voldoet aan deze voorwaarden, omschreven in Titel III, Hoofdstuk I, Afdeling I, van het Energiebesluit.

Dit verslag moet ook melden *op welke wijze* derden betrokken werden bij de besluitvorming en uitvoering van beslissingen van de netbeheerder met betrekking tot de vertrouwelijke en strategische aangelegenheden, *wie* deze derden zijn, *welke de aard en de omvang* was van de hen toevertrouwde taken en *welke vergoedingen* daarvoor werden betaald.

Het verslag moet ook informatie geven over de persoonlijke en commerciële gegevens waarover de netbeheerder beschikt: de gedetailleerde classificatie van deze gegevens als vertrouwelijk, de categorieën van personeelsleden die tot die vertrouwelijke informatie toegang hebben (en tot welke aspecten) en een overzicht van de procedures en voorzorgsmaatregelen die de vertrouwelijkheid van die informatie waarborgen.

De VREG zal ook in 2011 dit verslag aangrijpen om een jaarlijks opvolgingsrapport op te stellen, waarin de resultaten van het onderzoek naar het feit of de netbeheerders al of niet voldoen aan de wettelijke en reglementaire voorwaarden die hun zijn opgelegd, opgenomen zijn.

Weliswaar zou in 2011 voor de eerste maal gebruik gemaakt worden van de mogelijkheid die art. 3.1.24 van het Energiebesluit biedt. Dit is, voor de netbeheerders die voor hun operationele taken een beroep doen op werkmaatschappijen, het opvragen van het verslag bij deze werkmaatschappijen.

7.11. Uitoefenen van toezicht op de investeringsplannen van netbeheerders en met name op het feit of deze plannen voldoende rekening houden met de verwachtingen inzake injectie en afname op het betrokken net (OOD 2.2)

Het Energiedecreet legt de netbeheerders de verplichting op om jaarlijks een investeringsplan op te stellen en over te maken aan de VREG (art. 4.1.19.). Dit investeringsplan moet door de VREG worden goedgekeurd.

Het investeringsplan moet de volgende elementen bevatten:

- 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.

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.

Bij de omvorming van het bestaande distributienet tot een slim net moet ook rekening worden gehouden met de mogelijke vraagstijging door de ontwikkeling van elektrische voertuigen. De netbeheerders verwachten dat tegen 2020 10% van het voertuigenpark elektrisch aangedreven zal zijn. Zij houden rekening met een massale toename van laadpunten voor het op- of ontladen van de batterij van een elektrische wagen.

Het investeringsplan voor aardgas moet 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 Energiedecreet.

Op basis van de ingediende investeringsplannen zal de VREG ook in 2011 per netbeheerder een beoordelingsverslag opmaken. De beslissing wordt vervolgens overgemaakt aan de netbeheerder, en kan een verplichting bevatten tot aanpassing van het investeringsplan. Een samenvatting van het beoordelingsverslag wordt gepubliceerd op de website van de VREG.

7.12. Uitoefenen van toezicht op kwaliteit van dienstverlening van de Vlaamse netbeheerders en het benchmarken van de resultaten van de distributienetbeheerders ten opzichte van elkaar (OOD 2.2)

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 jaarlijks 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.

7.13. Goedkeuring van de lastprofielen van elektriciteits- en gasverbruikers (OOD 2.1)

De Technische Reglementen Distributie Elektriciteit en Aardgas bepalen dat de VREG voor alle types van netgebruikers waarbij het profiel niet gemeten wordt op kwartier- (voor elektriciteit) of urenbasis

(voor gas) jaarlijks een synthetisch lastprofiel vaststelt, en dit op basis van een voorstel dat door de sector is uitgewerkt.

Deze profielen worden gebruikt voor de toewijzing van de energiehoeveelheden per tijdseenheid aan de verschillende marktpartijen.

De VREG publiceert de synthetische lastprofielen voor 2012 op haar website voor het jaareinde van 2011.

7.14. Uitoefenen van toezicht op de toepassing van de aansprakelijkheidsregeling opgenomen in het aansluitingsreglement van de netbeheerders bij klachten over mogelijke fouten van de netbeheerder bij de uitoefening van zijn activiteiten inzake netbeheer (OOD 2.2)

Sinds 1 januari 2007 geldt een nieuwe en uniforme aansprakelijkheidsregeling voor de distributienetbeheerders.

Om deze nieuwe regeling te kunnen evalueren, worden de netbeheerders sinds 2008 gevraagd de nodige rapporteringen uit te voeren over de cijfers van het voorgaande jaar zodat jaarlijks een evaluatie kan worden gemaakt.

Eind 2010 werd een derde evaluatie van de nieuwe aansprakelijkheidsregeling gemaakt, met name voor wat de schadegevallen in het jaar 2009 betreft.

Ook in 2011 zal een evaluatie gebeuren op basis van het rapporteringsmodel, uitgewerkt in overleg met de sector.

7.15. Monitoring en analyse van de evoluties in de elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaams Gewest (OOD 3.1)

A. Maandelijks publicatie van een set van kerncijfers met betrekking tot de werking van 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 marktaandelen 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 maandelijks 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.

Ook in 2011 zal de VREG maandelijks deze set van kerncijfers opmaken, analyseren en publiceren. In de nieuwsbrief van de VREG zal telkens wanneer dit relevant is, het resultaat van de analyse van de VREG.

B. Publicatie 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 een aantal kerncijfers met betrekking tot de werking van de elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaams Gewest 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 en de nodige duiding, 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.

De VREG zal in de loop van mei 2011 haar Marktrapport 2010 publiceren.

7.16. Monitoring van de effecten van het Vlaams energiebeleid op de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt (OOD 3.1.)

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.

A. Monitoring beleidsnota energie 2009-2014

De VREG verzamelt kerngegevens ter monitoring van de uitvoering van de beleidsnota energie en stelt deze op adequate wijze ter beschikking van de minister.

Zo draagt de VREG bij aan de monitoring van de volgende beleidseffecten en indicatoren uit de beleidsnota Energie 2009-2014:

- o toename van het aandeel elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen en kwalitatieve warmtekrachtkoppeling in de totale Vlaamse elektriciteitsvraag (indicator Pact 2020)
- o toename van het aandeel lokale energieproductie in de totale Vlaamse energievraag (indicator Pact 2020)
- o afname van het aantal leveringscontracten elektriciteit en aardgas dat wegens wanbetaling worden opgezegd
- o afname van het aantal afsluitingen van gezinnen
- o 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
- o toename van het aantal afnemers dat een bewuste keuze maakt voor een leverancier
- o aantal afnemers dat kiest voor een groen stroomcontract
- o stabilisatie of daling van het aantal en de duur van de stroom- en gasonderbrekingen op het distributienet
- o stijging van de aansluitingsgraad en aansluitbaarheidsgraad van het aardgasnet
- o uitbouw van een slim elektriciteitsnetwerk waarop decentrale productie-eenheden en nieuwe toepassingen kunnen worden gekoppeld (indicator Pact 2020)
- o resultaten van de pilootprojecten met slimme meters

De VREG levert, in samenwerking met het Vlaams Energieagentschap, ook een insteek voor de beleidsbrief van de minister, en dit voor 7 september 2011.

B. Monitoring Actieplan Vlaanderen in Actie en Pact 2020

De VREG staat - in samenwerking met VEA - eveneens in voor de opvolging van een aantal indicatoren uit het **actieplan Vlaanderen in Actie en het PACT 2020**, die betrekking hebben op energie.

De VREG verzamelt kerngegevens ter monitoring van de uitvoering van het actieplan Vlaanderen in Actie en het Pact 2020 en stelt deze op adequate wijze ter beschikking van de minister en de Vlaamse Regering.

C. Monitoring van de kerncijfers inzake het sociaal energiebeleid ("Sociaal marktrapport")

Netbeheerders en leveranciers werkzaam in het Vlaams Gewest moeten jaarlijks gegevens overmaken aan de VREG met betrekking tot de uitvoering van de sociale openbaredienstverplichtingen die hen zijn opgelegd. De VREG moet deze gegevens jaarlijks voor 31 mei overmaken aan de Vlaamse minister bevoegd voor het energiebeleid. De VREG doet dat in de vorm van een jaarlijks "Sociaal marktrapport".

Ook in 2011 zal de VREG een sociaal marktrapport bezorgen aan de minister voor 31 mei 2011.

Titel V van het Energiebesluit, van kracht vanaf 1 januari 2011, voorziet een gevoelige uitbreiding van deze cijfergegevens. Dit moet toelaten de situatie van de afnemer die in het kader van de sociale openbaredienstverplichtingen bij de netbeheerder terecht komt, beter op te volgen en ook de (nieuwe) sociale openbaredienstverplichtingen te evalueren. Deze nieuwe statistieken moeten voor het eerst gerapporteerd worden in 2011 met betrekking tot het jaar 2010. Om de exponentiële toename aan gegevens te kunnen verwerken, is de VREG in 2009 gestart met de ontwikkeling van een database en internettoepassing zodat de gegevensverwerking geautomatiseerd kan worden.

In 2010 werd ook gestart met het maandelijks opvolgen van het aantal actieve budgetmeters, om op die manier een beter inzicht in de ontwikkeling van de energiearmoede in Vlaanderen te verkrijgen.

De VREG zal vanaf 2011 maandelijks het aantal actieve budgetmeters publiceren op haar website.

7.17. Monitoring van de percepties, ervaringen en gevoeligheden van de Vlaamse burgers en bedrijven met betrekking tot de elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaams Gewest en het Vlaams energiebeleid (OOD 3.1)

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.

Per jaar wordt een enquête bij minstens 1000 gezinnen en een bij minstens 1000 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.

Ook in 2011 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.

Ook in het najaar van 2011 zal de VREG een Marktmonitor publiceren met een toelichting bij de resultaten van de enquêtes bij de Vlaamse burgers en bedrijven over hun percepties en ervaringen en gevoeligheden met betrekking tot de Vlaamse elektriciteits- en aardgasmarkt.

7.18. Brengen van transparantie in de bilaterale markt in steuncertificaten en garanties van oorsprong, op basis van de informatie geregistreerd in de certificatedatabank (OOD 3.1)

De VREG faciliteert de werking van de markt voor groenestroomcertificaten, warmtekrachtcertificaten en garanties van oorsprong door middel van het beheer van de certificatedatabank.

Verkopen van certificaten en garanties van oorsprong worden in de databank verwerkt. 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 de gemiddelde prijs van de verhandelde groenestroom- en warmtekrachtcertificaten. 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).

Ook in 2011 publiceert de VREG maandelijks de gemiddelde prijs en het volume bilateraal verhandelde groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten, met en zonder de garantie van oorsprong. Ook het aantal toegekende certificaten wordt maandelijks gepubliceerd. Wat betreft de certificaten toegekend voor de productie van elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen, wordt dit opgesplitst per hernieuwbare energiebron.

In 2011 worden de statistieken met betrekking tot de werking van de certificatenmarkt die gepubliceerd worden op de website van de VREG, grondig herzien. Doel hiervan is de marktpartijen beter en volledig te informeren over de ontwikkelingen.

Zo zal de VREG vanaf 2011, naast de gemiddelde prijs, ook informatie over de verdeling (hoogste en laagste waarden) van de transactieprijs verstrekken.

7.19. Brengen van transparantie m.b.t. het gebruik en de in- en uitvoer van garanties van oorsprong van het Vlaamse Gewest naar andere landen en gewesten (OOD 3.1.)

De VREG is de "issuing body" van garanties van oorsprong in het Vlaams Gewest en in die hoedanigheid lid van de Association of Issuing Bodies (AIB).

Ook in 2011 zal de VREG driemaandelijks het aantal in- en uitgevoerde garanties van oorsprong in het Vlaams Gewest publiceren op haar website, evenals het maandelijks aantal aangemaakte en ingeleverde garanties van oorsprong in het Vlaams Gewest.

7.20. Kennisopbouw over de evoluties in de elektriciteits- en gasmarkt in de andere gewesten en op federaal niveau door regelmatige informatie-uitwisseling en dialoog met de andere Belgische energieregulatoren (OOD 3.2)

Het Forum van Belgische Regulatoren (Forbeg) is de informele structuur waarin de vier energieregulatoren actief in België, de federale regulator CREG en de drie gewestelijke regulatoren CWaPE, Brugel en VREG, samenwerken en informatie uitwisselen. Er wordt een roterend voorzitterschap op semesteriële basis gehanteerd. In de eerste helft van 2011 zal de VREG het voorzitterschap van FORBEG waarnemen. Binnen Forbeg zijn een aantal werkgroepen actief. Sommige hebben een permanent karakter, andere worden ad hoc opgericht om een bepaalde actie uit te voeren en worden daarna weer opgeheven.

In 2011 zal bestudeerd worden of een extranet kan uitgebouwd worden via het welk de werking van FORBEG efficiënter gemaakt kan worden.

Ook in 2011 zal de VREG het overleg tussen de Belgische energieregulatoren ondersteunen via een actieve deelname aan het Forum van Belgische Regulatoren en haar werkgroepen. In 2011 zal er worden deelgenomen aan minstens zes vergaderingen.

7.21. Kennisopbouw over de evoluties in de elektriciteits- en gasmarkt in de andere Europese landen door regelmatige informatie-uitwisseling en dialoog met andere Europese regulatoren (OOD 3.2)

De rol van ERGEG als adviesorgaan van de Europese energieregulatoren voor de Europese Commissie, wordt in de loop van 2011 overgenomen door ACER, het door het 3^{de} Europese energiepakket opgerichte agentschap. Als gevolg van het actief worden van ACER in maart 2011, wordt ERGEG opgeheven. De activiteiten die tot nog toe binnen ERGEG ontplooid werden en die niet van bij de start overgenomen worden door ACER, worden in 2011 verder gezet binnen CEER, de koepel van de Europese energieregulatoren. Dit is het geval voor de Customer Working Group, waarin de VREG België vertegenwoordigt. De CWG verandert van naam en zal in 2011 als Retail Market and Customers Working Group (RMC) door het leven gaan.

Ook in 2011 zal de VREG actief deelnemen aan de werking van de koepel van de Europese energieregulatoren CEER, met name aan de Retail Market and Customer- werkgroep. In 2011 zal er worden deelgenomen aan minstens vier vergaderingen.

7.22. Advisering m.b.t. ontwerpen en voorstellen van energieregeling en alle andere vragen van de minister om inhoudelijke input met betrekking tot de werking van de markt, de effecten hiervan op de samenleving en de werking van de VREG (OOD 3.3)

De VREG zal iedere vraag vanuit het politieke niveau betreffende de energiemarkt en de energieregeling, tijdig (binnen een maand, tenzij een andere termijn werd afgesproken) en zo kwaliteitsvol mogelijk beantwoorden.

7.23. Aanbieden van voldoende, relevante, begrijpbare, goed toegankelijke en praktische informatie over de elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaamse Gewest en de mogelijkheden en opportuniteiten hierin (OOD 4.1.)

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, de ondernemingen uit de energiesector (leveranciers, netbeheerders en producenten van groene stroom en WKK) en de zogenaamde prosumenten, verbruikers die zelf instaan voor (een deel van) hun energieproductie. De bekendste zijn de zonnepaneleneigenaars.

De VREG-**website** is de belangrijkste bron van informatie (zie ook hoofdstuk 6.11.). Communicatief en informatief speelt de website van de VREG dan ook een belangrijke rol.

De VREG wil minstens 500.000 unieke bezoekers aan haar website in 2011.

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.

Om de doelgroepen van de VREG op de hoogte te houden van websiteaanpassingen en wat leeft op de markt publiceert de VREG een **nieuwsbrief**. Tweewekelijks ontvangen de marktpartijen uit de Sector nieuws. De doelgroepen Privé en Professioneel ontvangen maandelijks tips en nuttige informatie over wat leeft op de energiemarkt. Het aantal abonnees is sinds de lancering fel gestegen.

De VREG stelt ook jaarlijks een **communicatieplan** op. Voor 2011 zijn de volgende acties voorzien:

- Het bekendmaken van de nieuwe website. Het is niet zinvol de investering in de nieuwe website te doen zonder deze zo goed mogelijk te promoten (zie ook hoofdstuk 6.11).
- Het vergroten van de bekendheid van de V-test (zie ook hoofdstuk 6.13).
- De dienstverlening van de VREG zal meer onder de aandacht worden gebracht van gemeentes en OCMW's. Op die manier kunnen de gemeenten ook een extra service bieden aan hun bevolking: gratis elektriciteit, V-test, aansluitingen, verhuis, klachten en vragen over energie,...
- De verhuisformulieren zullen verder verbeterd worden. De verbeterde versie van de verhuisfolder en de online verhuistool moeten permanent onder de aandacht komen via de nieuwsbrief van de VREG, campagnes van de netbeheerders en leveranciers, ... Specifieke informatieacties worden ondernomen naar woonwinkels, sociale verhuurkantoren, immokantoren en notarissen toe.

- De VREG zal in 2011 (Batibouw) een nieuwe, korte en duidelijke folder publiceren over wat men moet doen als men zonnepanelen heeft geplaatst.
- De doelgroep van de sociaal zwakkeren, allochtonen en ouderen blijft een moeilijk te bereiken doelgroep. Veranderen van leverancier boezemt die mensen nog altijd heel veel angst in (angst dat ze afgesloten gaan worden, angst voor administratieve rompslomp, angst om verkeerde keuze te maken, ...). De VREG zal in 2011 extra acties ondernemen om deze doelgroep alsnog te bereiken.
- Ook jongeren moeten de marktpartijen op de energiemarkt en de mogelijkheden ervan leren kennen. De VREG wil in 2011 een basispakket energie uitwerken of een module rond energie in de eindtermen van onderwijs. De VREG denkt aan een informatiepakket of presentatie met een overzicht van een aantal levende onderwerpen:
 - hoe zit de energiemarkt in elkaar?
 - uitleggen dat ze later een contract met een energieleverancier moeten tekenen als ze uit huis gaan
 - informatie rond de aansluiting
 - wat te doen bij verhuis?
 - waar vinden ze de leveranciers terug en hun prijzen?
 - wat is gratis elektriciteit en wie heeft er recht op?
 - wat te doen bij vragen en klachten over energie?
 - ...

7.24. Aanbieden van een objectieve vergelijking van de elektriciteits- en gasleveranciers aan huishoudelijke afnemers en kleinzakelijke afnemers in het Vlaamse Gewest (OOD 4.1)

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 VREG zal in 2011 opnieuw maandelijks de V-test updaten. De gegevens van de leveranciersvergelijking zullen ook opnieuw gebruikt worden voor de monitoring van de prijsevolutie voor huishoudelijke afnemers.

7.25. Tijdige en correcte behandeling van vragen van burgers en bedrijven met betrekking tot de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt (OOD 4.2.)

De VREG wil de Vlaamse burgers en bedrijven een snel en correct antwoord bieden op al haar vragen over de energiemarkt. Binnen de VREG staat een specifiek team in voor deze taak, met name de cel informatie en communicatie.

Het antwoord van de VREG op een schriftelijke vraag van een burger of bedrijf zal met name worden gestuurd binnen 15 kalenderdagen na ontvangst van de vraag.

Wie belt naar het gratis nummer van de VREG (1700) wordt in eerste instantie opgevangen door de voorlichters van de Vlaamse Infolijn. De voorlichters beantwoorden vragen op basis van een door de cel informatie- en communicatie ontwikkeld en onderhouden script. Complexe vragen en klachten worden doorgeschakeld naar de informatie en communicatiecel van de VREG of naar de specifieke contactpersonen zoals bepaald in de scripts. Bij afwezigheid worden de vragen schriftelijk geëscaleerd naar info@vreg.be en behandeld door de informatie en communicatiecel. Op die manier krijgen alle burgers een tijdig en correct antwoord.

7.26. Tijdige en correcte behandeling van klachten van Vlaamse burgers en bedrijven met betrekking tot de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt (OOD 4.2.)

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.

Sinds de oprichting van de federale ombudsdienst voor energie behandelt de VREG bijna uitsluitend klachten die specifiek tot haar bevoegdheid behoren (zie 7.27). Gemengde klachten en klachten die tot de bevoegdheid van de federale ombudsdienst behoren, worden behandeld door die dienst. Er is onderlinge afstemming tussen beide diensten zodat klachten niet dubbel behandeld worden en dat er een eensluidend antwoord komt.

Het antwoord van de VREG op een schriftelijke klacht van een Vlaamse burger of bedrijf wordt gestuurd binnen 15 kalenderdagen na ontvangst van de klacht. Klachten die behoren tot de bevoegdheid van de federale ombudsdienst voor energie worden binnen 5 werkdagen na ontvangst overgemaakt.

7.27. Samenwerking met de federale ombudsdienst voor energie (OOD 4.2)

Sinds 1 januari 2010 is de federale ombudsdienst voor energie operationeel. De VREG heeft in de loop van 2009 en 2010 de nodige afspraken gemaakt met de federale ombudsdienst om een goede en snelle dienstverlening aan de burger te verzekeren.

De federale ombudsdienst energie behandelt enkel schriftelijke klachten van eindafnemers tegen elektriciteits- en gasbedrijven (producenten, invoerders, transporteurs, distributeurs, leveranciers). Zij behandelt geen vragen.

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

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

Alle klachten die de VREG ontvangt, ongeacht of deze al dan niet tot haar bevoegdheid behoren, worden met het oog op de registratie ervan doorgestuurd naar de ombudsdienst (als uniek loket voor ontvangst klachten). Dit vermijdt dubbele registratie van de klacht in het register van de VREG en in het register van de Ombudsdienst. Er werd afgesproken dat dit binnen de 5 werkdagen gebeurt. Door de VREG ontvangen klachten die tot de bevoegdheid van de VREG behoren, worden vanzelfsprekend door de VREG behandeld.

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

- Het aantal ontvangen en behandelde klachten inzake de elektriciteits- en aardgasmarkt;
- Het aantal klachten ontvangen en behandeld per elektriciteits- of aardgasbedrijf met onderverdeling tussen ontvankelijke en onontvankelijke klachten en tussen gegronde, ongegronde en deels gegronde klachten;
- Het aantal klachten ontvangen en behandeld per bevoegdheidsdomein (federaal, gewestelijk, gemengd);
- Het onderwerp van de ontvangen en behandelde klachten (facturatie, meteropname, aansluitingen, contractuele aangelegenheden, ...);
- De resultaten van de ontvangen en behandelde klachten (minnelijke schikkingen, ingetrokken klachten, gevolgde aanbevelingen,...).

Er zullen in 2011 minstens 4 overlegvergaderingen worden georganiseerd met de federale ombudsdienst voor energie. De gemaakte afspraken zullen daarbij worden opgevolgd en geëvalueerd.

7.28. Tijdige en correcte behandeling van aanvragen tot toekenning van groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten en de vastlegging van de wijze waarop het aantal toe te kennen certificaten aan de betrokken installatie zal worden berekend (OOD 5.1)

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

De VREG stelt zich als doelstelling om in 2011 minstens 80% van alle aanvraagdossiers te beoordelen binnen twee maand na ontvangst van het volledige aanvraagdossier en 100% van alle dossiers te behandelen binnen vier maanden na ontvangst van het volledige aanvraagdossier.

7.29. Tijdige en correcte maandelijkse toekenning van groenestroomcertificaten, warmtekrachtcertificaten en garanties van oorsprong (OOD 5.1.)

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 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 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.

In 2010 is de VREG een project gestart op het gebied van het automatiseren van de verwerking van de rapporteringen van de netbeheerders (voor PV-installaties en WKK's) en certificaatgerechtigden (voorlopig enkel WKK). In 2011 zal dit worden uitgebreid tot alle rapporteringen van de netbeheerders en certificaatgerechtigden voor de toekenning van groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten.

Doel van de VREG is ervoor te zorgen dat alle groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten worden toegekend binnen twee maand na de productiemaand. Dit op voorwaarde dat de nodige rapporteringen hiervoor tijdig werden ontvangen. Schriftelijke terechte klachten wegens overschrijding van deze termijn worden binnen 5 werkdagen verholpen.

7.30. Het toegepaste behandelingskader is fair, duidelijk omschreven en gecommuniceerd en wordt consequent toegepast (OOD 5.2)

De manier waarop de VREG – conform de toepasselijke wetgeving - aanvragen tot toekenning van groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten behandelt en de manier waarop ze vastlegt hoe berekend zal worden hoeveel certificaten aan een bepaalde installatie worden toegekend (het "behandelingskader") wordt enerzijds toegelicht in diverse mededelingen van de VREG (o.a. rond "beschikbare warmte", "ingrijpende wijzigingen" bij WKK's, bijstook, zonnepanelen,...) en in teksten op de website van de VREG. Anderzijds wordt ook in de aanhef van iedere individuele beslissing uitvoerig toegelicht hoe de beslissing tot stand is gekomen (motivering van bestuurshandelingen).

De VREG wil in 2011 dit behandelingskader duidelijker communiceren via haar nieuwe website. Vooral wat betreft de behandeling van de niet-PV-dossiers is een inhaalbeweging te maken. Verder plant de VREG in 2011 reeds een verdere verfijning en communicatie rond het behandelingskader inzake tweedehandse motoren, complexe WKK's, duurzaamheidscriteria voor vloeibare biomassa, bijstook en zonnepanelen (deze laatste twee naar aanleiding van wijzigingen in de wetgeving).

7.31. Bij de toekenning van groenestroomcertificaten, warmtekrachtcertificaten en garanties van oorsprong worden de nodige controles uitgevoerd (OOD 5.2)

De VREG heeft de nodige controles ingebouwd bij de beoordeling van aanvragen en de maandelijks toekenning van groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten.

De VREG wil in 2011 onderzoeken hoe haar controlebeleid verder kan worden versterkt op korte en lange termijn.