

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 330
van **WILLEM-FREDERIK SCHILTZ**
datum: 9 juni 2015

aan **ANNEMIE TURTELBOOM**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BEGROTING, FINANCIËN EN ENERGIE

Dienstverlening distributienetbeheerders - Rapportage VREG

In de nieuwsbrief van de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) van vrijdag 5 juni werden de rapporten over het jaar 2014 van de distributienetbeheerders, over de kwaliteit van de dienstverlening, weergegeven. Zowel het rapport betreffende aardgasdistributie als het rapport over de elektriciteitsdistributie laat een overwegend positieve trend zien.

Positieve ontwikkelingen waren onder andere dat gebruikers gemiddeld minder lange onderbrekingen hadden van stroom op zowel het laagspanningsnet als het middelspanningsnet, er viel een sterke verbetering op te tekenen bij onderbrekingen door defecte kabels en klachten tegen netbeheerders zijn over het algemeen afgenomen. Ook bij de aardgasdistributie wordt een positieve trend vastgesteld met minder klachten en minder onbeschikbaarheid.

De VREG merkt in zijn rapportage op dat hij vragende partij is voor een nog betere informatievoorziening door de netbeheerders. Ze geven aan dat Eandis al goede stappen zet, maar geven algemeen aan dat de netgebruikers toch te weinig inzicht wordt gegeven in de oorzaken en verwachte duur van storingen en de maatregelen die de netbeheerders nemen om de kwaliteit en betrouwbaarheid van de netten te waarborgen door onderhoud en investeringen.

1. Hoe staat de minister tegenover de rapportage van de distributienetbeheerders door de VREG?
2. Deelt zij de kritiek van de VREG dat de netbeheerders meer moeten inzetten op het actief informeren van de netgebruikers?

ANNEMIE TURTELBOOM

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BEGROTING, FINANCIËN EN ENERGIE

ANTWOORD

op vraag nr. 330 van 9 juni 2015

van **WILLEM-FREDERIK SCHILTZ**

1. Uit de rapporten van de netbeheerders onder Eandis blijkt dat ondanks het initiatief van Eandis, om actuele stroomonderbrekingen op de website weer te geven, het aantal klachten over de aard en de verwachte duur van een onderbreking sterk gestegen zijn. Deze cijfers moeten volgens de VREG wel met de nodige omzichtigheid bekeken worden gezien de registratie van deze klachten nog in volle evolutie is bij de netbeheerders. Het is dus wat voorbarig om hieruit nu al conclusies te trekken. Mogelijks is het sterk inzetten op het verlenen van meer informatie net de aanleiding tot deze klachten, bijvoorbeeld als de netgebruikers de informatie als onvoldoende of onnauwkeurig beoordelen.
2. Het is zeer belangrijk dat netgebruikers goed geïnformeerd worden als de toelevering van elektriciteit of gas onderbroken wordt, of dit nu onverwacht gebeurt -als gevolg van een incident-, dan wel ingepland is met het oog op het uitvoeren van werken. Onderbrekingen zijn nu eenmaal onvermijdelijk maar het is goed om zo snel mogelijk te weten hoe lang de levering uitblijft en waaraan de storing te wijten is. Pas als de registratie van klachten volgens de nieuwe klachtenrapportering, die de VREG en de distributienetbeheerders hebben afgesproken, op punt staat en de cijfers voor enkele jaren bekend zijn, zullen hieruit conclusies getrokken kunnen worden. Het verzoek van de VREG om aan de informatie van netgebruikers voldoende aandacht te besteden, moet hier nog niet gezien worden als kritiek.