

Rapport

10/09/2024

Warmtenetrapport over 2023

Inhoudsopgave

Infografiek.....	3
1 Inleiding	4
2 Bevraging van de warmte- of koudenetbeheerders.....	5
2.1 Overzicht van de gemelde warmte- of koudenetten	5
2.2 Aansluitingen.....	5
3 Bevraging van de warmte- of koudeleveranciers.....	8
3.1 Meteropname	8
3.2 Levering van thermische energie	9
3.3 Contracten en contractvoorwaarden.....	10
3.3.1 Looptijd van het afnamecontract	11
3.3.2 Facturatie en betalingsvoorwaarden.....	11
3.4 Prijzen van thermische energie	11
4 Sociale statistieken	14
5 Kwaliteit van de dienstverlening	16
5.1 Algemeen.....	16
5.2 Rapportering klachten tegen netbeheerders of leveranciers	16
6 Besluit.....	18

Warmtenetrapport 2023



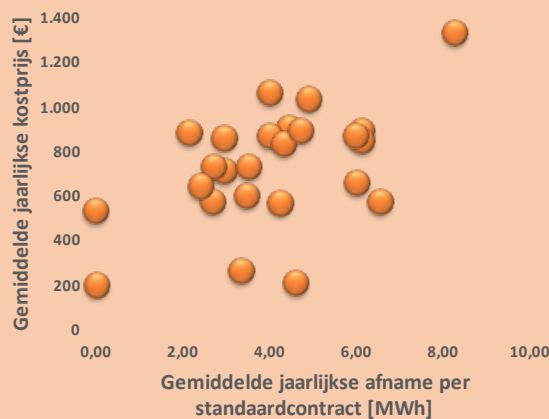
Meldingen

96 gemelde warmtenetten

- Waarvan 9 nieuwe in 2023
- Aantal huishoudelijke eindafnemers fors toegenomen



Prijzen



Kostprijs uiteenlopend over de verschillende netten

Vragen van eindafnemers over:

- Prijszetting
- NMDA-principe

Klachten

337 geregistreerde klachten

- bij 13 verschillende leveranciers

Voornaamste klachten

- Kwaliteit van de levering
- Prijs / tarief

Sociale statistieken

Registratie van Ingebrekestellingen

- 1.660 in 2023
- Verdubbeling t.o.v. 2022

Afbetalingsplannen

- 44 lopende in 2023
- daling t.o.v. 2022 (59)

1 Inleiding

Sinds 2019 organiseert de VREG in de maand maart een jaarlijkse bevraging van alle warmteleveranciers en -netbeheerders actief op de gemelde warmte- of koudenetten. Verschillende zaken komen aan bod in de bevraging:

- De aansluiting, de totale geleverde warmte, en de wijze waarop verschillende partijen gecontacteerd kunnen worden. Deze vragen worden gesteld aan de warmte- of koudenetbeheerder. Dit deel wordt besproken in hoofdstuk 2.
- Bij de leveranciers van warmte of koude vragen we een aantal gegevens op rond de aangerekende prijzen aan de afnemers. Met de jaarlijkse bevraging wensen we ook een overzicht te geven over de verschillende contracten en de contractvoorwaarden. Dit wordt besproken in hoofdstuk 3. Eveneens geven we in dit hoofdstuk een overzicht van de gerapporteerde sociale statistieken door de verschillende warmteleveranciers.
- In hoofdstuk 4 wordt de kwaliteit van de dienstverlening besproken. Hierin vermelden we het aantal geregistreerde klachten en waarop ze betrekking hebben.
- Ten slotte formuleren we enkele besluiten.

In totaal zijn 92 partijen bevraagd over 96 warmte- of koudenetten. Alhoewel we vermoeden dat, door toenemende ervaring bij zowel de VREG als de netbeheerder en leveranciers, de kwaliteit van de antwoorden in een stijgende lijn zit, is het niet uitgesloten dat de verkregen antwoorden van de marktpartijen nog fouten bevatten. In de mate van het mogelijke hebben we een kwaliteitscontrole gedaan, maar we kunnen niet uitsluiten dat er nog fouten overblijven.

Om de gegevens juist te interpreteren en de marktpartijen correcter te informeren, is het vaak noodzakelijk om bijkomende informatie op te vragen. Vaak is deze informatie echter al aangeleverd aan het Vlaams Energie- en Klimaatagentschap (VEKA) waardoor we deze via hen dan ook ter beschikking kregen. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de technologie van de warmteproductie of de energieverliezen van het warmte- of koudenet.

In de toekomst wensen we diepgaander inzicht te geven in de kwaliteit van de dienstverlening, de prijzen en de contractvoorwaarden. In aanloop naar de volgende jaarlijkse bevraging gaan we, na voorafgaande analyse, de vragenlijst dan ook in die richting bijsturen en in samenspraak met VEKA zoveel als mogelijk harmoniseren.

Hiernaast worden doorheen het voorliggende rapport een aantal actiepunten aangehaald die we in de komende periode gaan opnemen om ons regulatorisch toezicht verder vorm te geven. We vatten deze actiepunten in de volgende paragraaf samen.

2 Bevraging van de warmte- of koudenetbeheerders

2.1 Overzicht van de gemelde warmte- of koudenetten

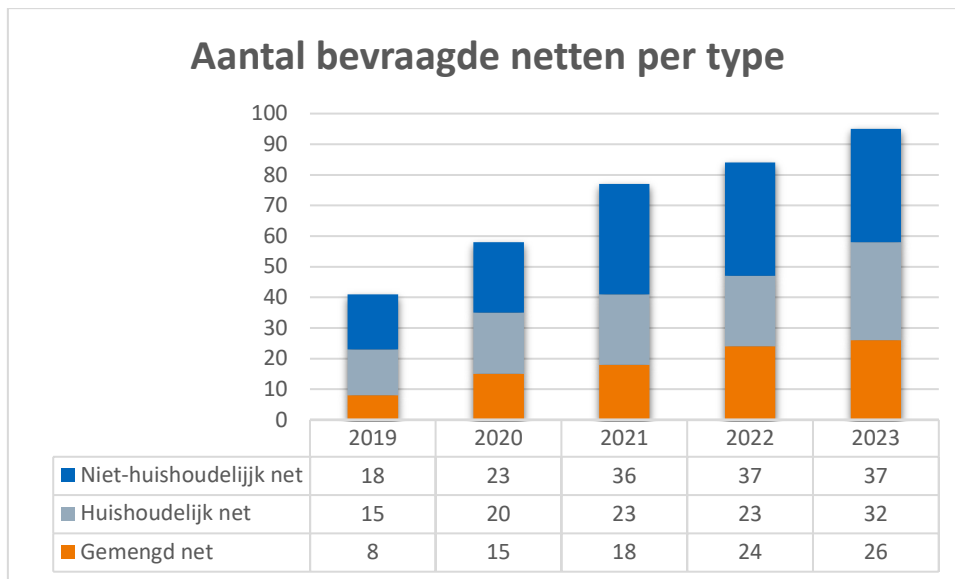
De warmte- of koudenetbeheerder moet binnen de dertig dagen na de indienstneming of uitbreiding van een warmte- of koudenet een aantal gegevens melden aan de VREG. Op onze website¹ vindt u de warmtenetkaart, waaraan we de nieuwe meldingen toevoegen. In de volgende paragrafen geven we een overzicht van de ontvangen gegevens van de netbeheerders bij melding van een indienstneming of uitbreiding van een warmte- of koudenet. We vullen deze gegevens aan met de verkregen data uit de jaarlijkse bevraging van de verschillende netbeheerders. We merken hierbij op dat we vandaag niet beschikken over structurele data die ons toelaat om handhavend op te treden naar warmte- of koudenetbeheerders die geen gevolg geven aan hun meldingsplicht. We zullen hiervoor in overleg treden met andere instanties teneinde toegang te kunnen krijgen tot deze structurele gegevens.

2.2 Aansluitingen

Op basis van het type aansluiting kunnen we bekijken tot welk type de bevroegde warmte- of koudenetten behoren. Figuur 1 toont de evolutie² van het aantal bevroegde netten per type van afnemers. Warmte- of koudenetten met uitsluitend niet-huishoudelijke afnemers blijven het meest voorkomende type warmte- of koudenet. Sinds de vorige rapportering hebben 9 nieuwe huishoudelijke warmte- of koudenetten aangemeld, waardoor het aandeel aan huishoudelijke warmte- of koudenetten ongeveer 1/3 bedraagt.

¹ <https://dashboard.vreg.be/report/Warmtenetkaart.html>

² De grafiek toont een momentopname in het respectievelijke jaar. Het type van een warmte- of koudenet kan wijzigen over de verschillende jaren heen. Een niet-huishoudelijk net in jaar x kan na aansluiting van huishoudelijke afnemers in jaar x+1 wijzigen naar een gemengd net.

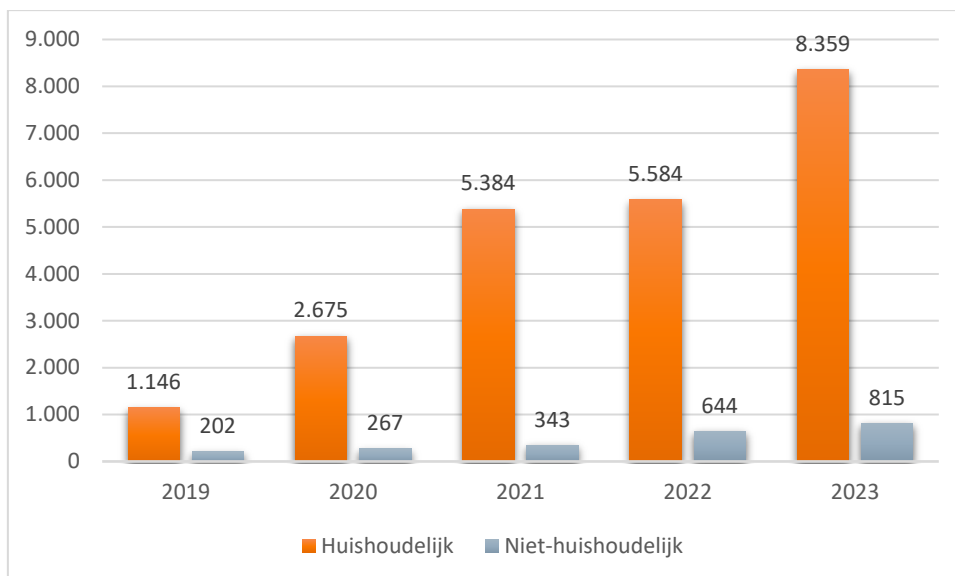


Figuur 1: Het aantal bevroegde netten per type van afnemers in de jaren 2019-2023.

Elke warmte- of koudenetbeheerder moet in de jaarlijkse bevraging aangeven hoeveel en welk type aansluitingen op zijn warmte- of koudenet aangesloten zijn. Figuur 2 toont het totaal aantal aansluitingen gemeld door alle netbeheerders, opgesplitst in huishoudelijke en niet-huishoudelijke aansluitingen.

De figuur toont ook de evolutie in het aantal aansluitingen sinds het begin van de bevragingen. De evolutie is stijgend, in het laatste jaar zijn er een aantal nieuwe warmte- of koudenetten gemeld. Daarnaast zijn een aantal bestaande warmte- of koudenetten verder uitgebreid. We merken op dat vanaf dit jaar de studentenkamers van de Universiteit Gent, die aangesloten zijn op een warmte- of koudenet, niet meer apart worden geteld als een huishoudelijke aansluiting³, maar enkel het gebouw. Om een coherente figuur te tonen, is deze correctie eveneens in de voorgaande jaren doorgevoerd. Hierdoor wijken de historische cijfers af van de eerdere rapporteringen.

³ Een huurder van een studentenkamer koopt geen energie bij een leverancier, hij huurt een studentenkamer. De geleverde energie is te beschouwen als een bredere dienstverlening van de verhuurder. Dit is toegestaan omdat studentenkamers volgens de definitie in het Energiebesluit (81°/1/1) niet te beschouwen zijn als een privaat huishouden.



Figuur 2: Het totaal aantal aansluitingen in de bevroegde warmte- of koudenetten.

Een overzicht van het aantal aansluitingen per warmte- of koudenet vindt u op onze interactieve warmtenetkaart⁴.

Bij de huishoudelijke aansluitingen moeten we onderscheid maken tussen de volgende 2 situaties:

- De netbeheerder is enkel verantwoordelijk voor de aansluiting met het gebouw en een vereniging van mede-eigenaars staat zelf in voor de verdeling van de warmte in het gebouw. De netbeheerder heeft bijgevolg beperkte kennis over het aantal huishoudens in het gebouw en rapporteert enkel het aantal appartementsgebouwen.
- De netbeheerder is ook verantwoordelijk voor de verdeling van de warmte binnen het gebouw. De netbeheerder heeft nu wel kennis over het aantal huishoudens in het gebouw en rapporteert dan ook het aantal huishoudens.

Door de bovenstaande situaties is het aantal huishoudelijke aansluitingen niet gelijk aan het aantal aangesloten huishoudens.

⁴ <https://dashboard.vreg.be/report/Warmtenetkaart.html>

3 Bevraging van de warmte- of koudeleveranciers

We merken op dat we enkel de bij ons aangemelde warmte- of koudeleveranciers hebben bevroegd. De tussenpersonen bij de levering van thermische energie aan eindafnemers zijn meestal niet bekend bij de VREG. Ook de beheerders van de centrale bronnen, denk aan een centrale stookplaats van een gebouw, zijn niet bekend bij ons.

Omdat de warmte- of koudeleveranciers en de tussenpersonen bij de levering van thermische energie aan eindafnemers, in het Energiebesluit, dezelfde verplichtingen hebben, gaan we de tussenpersonen bij de levering van thermische energie aan eindafnemers in de komende periode actief in kaart brengen om deze mee op te nemen in onze jaarlijkse bevraging.

3.1 Meteropname

Het beheer van een warmte- of koudenet houdt volgens het Energiedecreet⁵ onder andere in dat op de toegangspunten tot het warmte- of koudenet meters worden geplaatst, onderhouden en afgelezen. Dit is een taak van de netbeheerder. In onze jaarlijkse bevraging van netbeheerders en leveranciers zijn het de leveranciers die hierover rapporteren. Dit is geen probleem bij de netten waarbij netbeheerder en leverancier éénzelfde partij is, maar waar dit verschillende partijen zijn, kan verwarring ontstaan wie deze gegevens moet aanleveren. O.m. in dit kader gaan we de jaarlijkse bevraging van de netbeheerders en leveranciers herbekijken en duidelijker aangeven wie welke gegevens, volgens de toebedeelde wettelijke taken, moet aanleveren.

Van de warmte- of koudeleveranciers rapporteerden 39 warmte- of koudenetten in onze marktbevraging over het jaar 2023 dat de registratie van de afname van thermische energie vanop afstand plaatsvindt. Op 7 warmte- of koudenetten wordt deze registratie ter plaatse manueel uitgevoerd. 4 leveranciers rapporteerden dat de afname van de thermische energie niet geregistreerd wordt. Het betreft hier in 2 gevallen studentenverblijven. Deze huishoudelijke afnemers zijn niet te beschouwen als private huishoudens waardoor de levering van thermische energie niet apart moet opgemeten worden. De andere 2 warmte- of koudenetten waarop er geen hoeveelheden van thermische energie worden gemeten betreffen netten voor koude en warmte opslag (KWO-netten). In de regelgeving is er voor KWO-netten geen expliciete uitzondering voorzien, enkel in het geval dit niet-kostenefficiënt is, kan van de verplichting tot de plaatsing van verbruiksmeters worden afgezien. Vandaag ligt een dergelijke argumentatie niet voor. We treden in de komende periode in overleg met de betrokken partijen om al dan niet de uitzondering in te roepen. Van alle ontvangen rapporteringen geven slechts 15 leveranciers aan dat de uitlezing van de thermische energie op maandelijkse basis plaatsvindt.

In het Energiebesluit⁶ wordt aan de bestaande verbruiksmeters opgelegd dat deze tegen ten laatste 1 januari 2027 op afstand uitleesbaar gemaakt worden of vervangen worden door een verbruiksmeter die op afstand uitleesbaar is. Een (nieuwe) verbruiksmeter die geïnstalleerd is na

⁵ Artikel 4/1.1.1 van het [Energiedecreet](#).

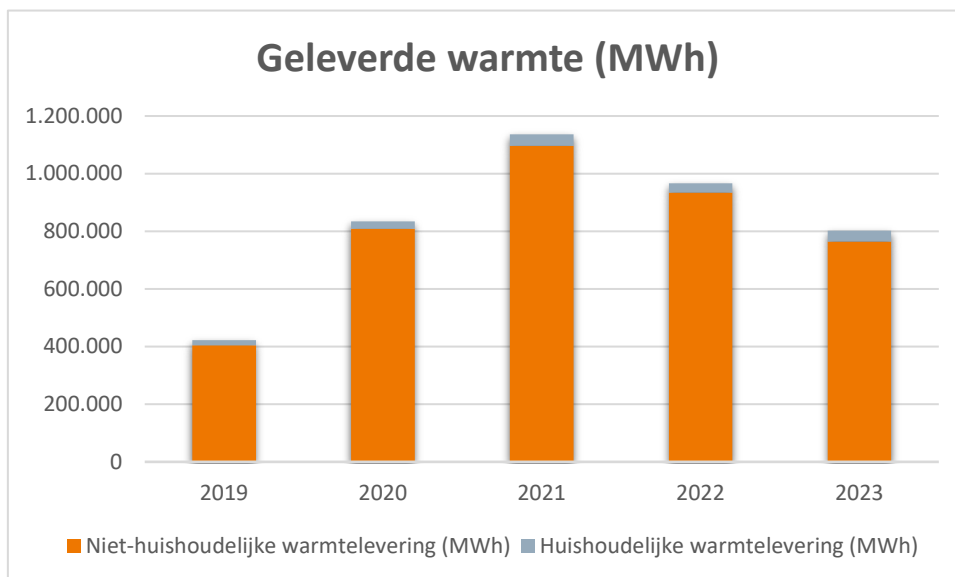
⁶ Artikel 3/1.2.1 van het [Energiebesluit](#).

25 oktober 2020 moet al vandaag van op afstand uitleesbaar zijn. Van de 96 bevroegde warmte- of koudenetten hebben de leveranciers van thermische energie slechts voor 39 warmte- of koudenetten aangegeven dat de verbruiksmeters op afstand uitleesbaar zijn. Het is duidelijk dat een aantal netbeheerders de nodige acties moeten ondernemen om te voldoen aan de wettelijke bepalingen. We zullen in de volgende jaarlijkse bevestigingen hierop dieper ingaan. Wanneer niet voldaan is aan de wettelijke bepalingen is de VREG bevoegd om handhavend op te treden. De decreetgever heeft aan de VREG de mogelijkheid gegeven om administratieve sancties op te leggen bij overtreding van de wettelijke bepalingen rond warmte- of koudenetten.

3.2 Levering van thermische energie

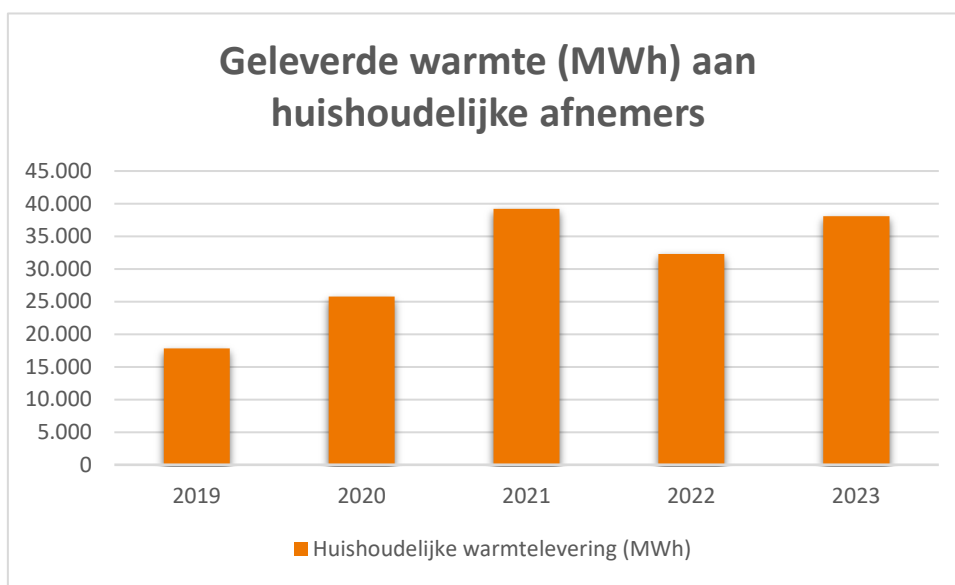
In het jaar 2023 is in totaal 803 GWh thermische energie geleverd via een warmte- of koudenet, zoals ook te zien is in Figuur 3. De niet-huishoudelijke leveringen van thermische energie blijven veruit de belangrijkste, in 2023 werd slechts 5% van de geleverde thermische energie aan huishoudelijke afnemers geleverd.

De daling die we in het vorige warmtenetrapport opmerkten, wordt in het jaar 2023 verder gezet. De daling van de leveringen van thermische energie in de niet-huishoudelijke warmte- of koudenetten is te wijten aan het stopzetten of het reduceren van een aantal achterliggende productieprocessen bij de afnemers van thermische energie.



Figuur 3: De hoeveelheid geleverde thermische energie (MWh) door warmte- of koudeleveranciers op de gemelde warmte- of koudenetten.

Ondanks het sterk gestegen aantal huishoudelijke afnemers in het jaar 2023, zie Figuur 2, is de levering van thermische energie aan de huishoudelijke afnemers slechts beperkt gestegen, zie hiervoor Figuur 4. De reden hiervoor is dat de stijging van het aantal huishoudelijke afnemers te wijten is aan een aantal nieuwe gemelde warmte- of koudenetten, maar deze warmte- of koudenetten waren niet het volledige jaar 2023 actief. De huishoudelijke afnemers die bijkomend zijn aangesloten op een bestaand warmte- of koudenet hebben eveneens slechts een gedeelte van het jaar 2023 thermische energie afgenomen.



Figuur 4: De hoeveelheid geleverde thermische energie (MWh) door warmte- of koudeleveranciers aan huishoudelijke afnemers op de gemelde warmte- of koudenetten.

Op basis van de opgevraagde gegevens kunnen we geen verdere inzichten geven over de gemiddelde levering van thermische energie aan de huishoudens. Ook hebben we vandaag onvoldoende zicht op de ingezette productietechnologie om eventueel clusters te identificeren binnen de huishoudelijke afnemers. Naar de volgende bevraging toe bekijken we hoe we deze informatie op de efficiëntst mogelijke manier ontsluiten.

3.3 Contracten en contractvoorwaarden

De leveranciers moesten alle standaardcontracten die zij in 2023 aanboden aan huishoudens, kmo's en verenigingen van mede-eigenaars (VME) beschrijven. Met de term "standaardcontract" verwijzen we naar een contract dat standaard wordt aangeboden aan een mogelijke klant, en geen contract dat specifiek is opgesteld voor en onderhandeld met één bepaalde klant. In totaal hebben de leveranciers 52 standaardcontracten gemeld. Hiervan zijn 39 standaardcontracten voor

huishoudelijke afnemers. We merken hierbij op dat wanneer op één warmte- of koudenet meerdere standaardcontracten door de leverancier worden aangeboden de afnemer niet de keuze heeft uit deze standaardcontracten. De leverancier wijst een standaardcontract toe op basis van het profiel van de afnemer, denk aan een appartement, een woning of een kmo.

Bij deze contracten hebben de leveranciers aangegeven hoeveel huishoudelijke en niet-huishoudelijke klanten op deze contracten geactiveerd zijn, hoeveel thermische energie zij hebben geleverd aan deze klanten en welke contractvoorwaarden en prijzen bij dit contract horen.

In het Energiedecreet⁷ is bepaald dat iedere netbeheerder van een warmte- of koudenet de geldende tarieven en voorwaarden voor aansluiting op en voor toegang tot zijn net vooraf moet bekendmaken. In het Energiebesluit⁸ is bepaald dat iedere leverancier een leveringscontract moet bezorgen aan de afnemers. De VREG ziet toe op de naleving van deze bepalingen.

3.3.1 Looptijd van het afnamecontract

Het grootste deel (80%) van de contracten is van onbepaalde duur. De overige contracten zijn vaak gelinkt met het huurcontract. Dit is onder meer het geval bij VME's en sociale huisvestingsmaatschappijen die niet met een afzonderlijk leveringscontract voor thermische energie werken, maar alles regelen via het huurcontract en/of de basisakte.

3.3.2 Facturatie en betalingsvoorwaarden

De afnemers kunnen de factuur via post en/of email krijgen. De meerderheid (85%) van de leveranciers geeft aan dat de afrekeningsfactuur via post aan de afnemer bezorgd wordt.

Wanneer met voorschotten wordt gewerkt, betalen de afnemers meestal maandelijks een voorschot (ca. 90%). In een beperkt aantal gevallen wordt gewerkt met driemaandelijkse voorschotten.

De leveranciers versturen meestal jaarlijks (70%) een eindafrekening naar de afnemers. In een kwart van de gevallen wordt de eindafrekening maandelijks verstuurd. In de overige gevallen wordt gewerkt met een driemaandelijkse afrekeningscyclus of is het door de leveranciers niet aangegeven wat de gehanteerde cyclus is.

3.4 Prijzen van thermische energie

De leveranciers hebben de prijszetting in hun standaardcontracten beschreven. Telkens werd een onderscheid gemaakt tussen een prijs voor thermische energie per hoeveelheid geleverde energie en een vaste kost per jaar. We merken hierbij op dat op dit principe enkele uitzonderingen bestaan.

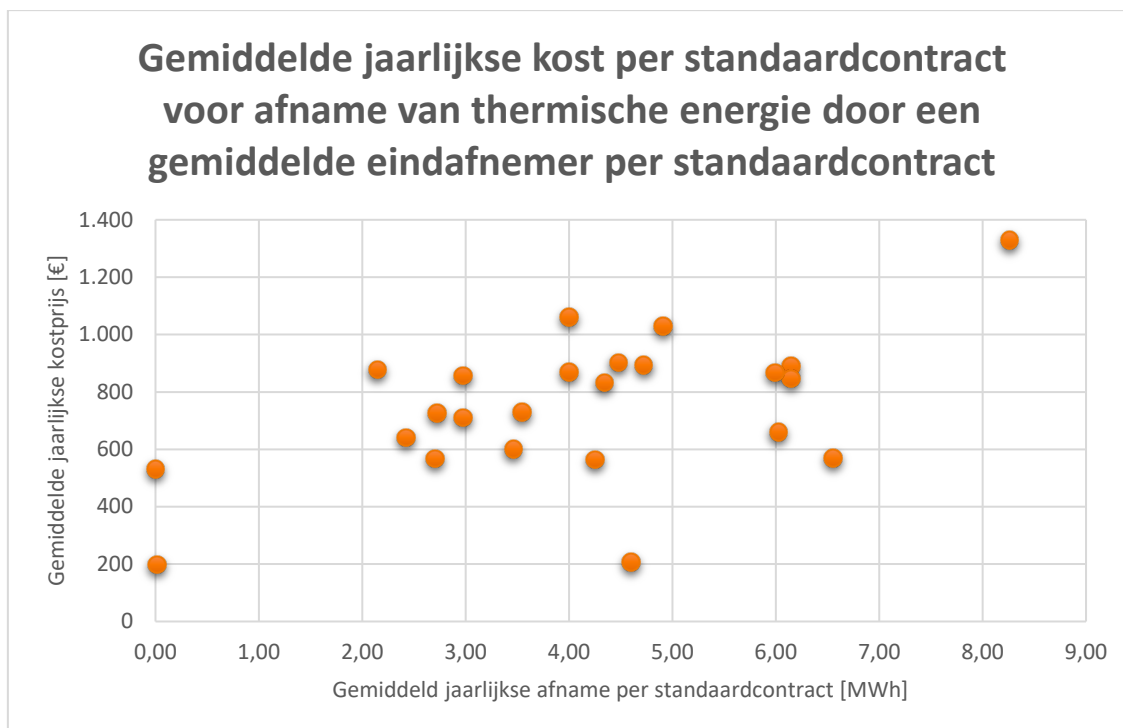
⁷ Art.4/1.1.2 en art 4/1.1.3 van het [Energiedecreet](#)

⁸ Art. 3/1.4.1 van het [Energiebesluit](#)

Zo wordt bij de gekende KWO-netten meestal enkel een vaste vergoeding gefactureerd en geen prijs per hoeveelheid geleverde thermische energie. Eveneens zijn 2 contracten gemeld waar de afrekening is gebaseerd op de kosten van het warmte- of koudenet. Het gaat hier over een OCMW en een vereniging van mede-eigenaars die optreden als leverancier.

Bij de prijzen voor thermische energie maken leveranciers regelmatig gebruik van het Niet-meer-dan-anders (NMDA) principe. Dit principe stelt dat een eindafnemer niet meer zal betalen voor de geleverde thermische energie dan wanneer de eindafnemer een alternatieve technologie zou gebruiken. We stellen in de ontvangen gegevens vast dat verschillende referenties worden gehanteerd, zoals aardgas, stookolie, houtpellets of een warmtepomp. Daarnaast is het zeer uiteenlopend welke kosten, naast de energiekost, worden meegenomen in het NMDA-principe: onderhoudskosten en omzettingsverliezen zijn de meest voorkomende. Door een enkele leverancier wordt nog een rendementsfactor toegepast om de netverliezen te compenseren. Door recente vragen van eindafnemers merken we dat de prijszetting in bepaalde gevallen onvoldoende transparant is. Bijkomend maken de eindafnemers de bedenking of het NMDA-principe garandeert dat ze NMDA gefactureerd worden. Vandaag hebben we geen bevoegdheid om, wanneer nodig, de prijszetting te beoordelen of om toezicht te houden op de gehanteerde prijzen en tarieven. We kunnen marktpartijen enkel informeren over de gehanteerde prijzen voor thermische energie om zo eventuele excessen vast te stellen.

Van de verschillende warmte- of koudenetten is het vandaag niet transparant welke kosten zijn opgenomen in de vaste jaarlijkse kost en welke worden doorgerekend in de variabele kostprijs voor de afgenomen energie. Het is dan ook moeilijk om de verschillende vaste en variabele kosten met elkaar te vergelijken. Beter is om de jaarlijkse kost die een afnemer betaalt voor thermische energie te vergelijken tussen de verschillende warmte- of koudenetten. In Figuur 5 wordt per standaardcontract de gemiddelde kostprijs voor afname van thermische energie weergegeven in functie van de gemiddelde jaarlijkse afname door een huishoudelijke afnemer. We merken hierbij op dat de aangegeven gemiddelde kost niet noodzakelijk de totale energiekost is voor de eindgebruiker. Zo heeft een eindgebruiker die aangesloten is op een kWO-net of een lage temperatuurnet nog de energiekost van de boosterwarmtepomp om het sanitaire warmwater aan te maken of om het water voor verwarming op de gewenste temperatuur te brengen. Eveneens houdt de weergegeven jaarlijkse kostprijs geen rekening met de éénmalige aansluitingskost die een afnemer moet betalen om aan te sluiten op een warmte- of koudenet.



Figuur 5: Gemiddelde jaarlijkse kost per standaardcontract voor afname van thermische energie van een warmte- of koudenet voor het jaar 2023.

Zoals vermeld op onze website bedroeg het aardgasverbruik in het jaar 2023 voor een gemiddeld Vlaams gezin 11 MWh⁹. Algemeen wordt in België 17 MWh aangenomen als referentie voor de verwarming met aardgas van een woning.

Wanneer we in Figuur 5 kijken naar de gemiddelde thermische energie-afname van een huishouden van een warmte- of koudenet in Vlaanderen, ligt dit heel wat lager dan het aardgasgemiddelde. Volgende redenen geven hiervoor mogelijks een verklaring:

- Op een warmte- of koudenet zijn vaker appartementsgebouwen aangesloten dan huizen;
- Appartementsgebouwen hebben doorgaans een veel lagere warmtebehoefte dan huizen;
- Vaak worden de aan te sluiten huizen en appartementsgebouwen samen met het warmte- of koudenet gebouwd, waardoor ze energiezuiniger zijn dan de gemiddelde woning in Vlaanderen en dus een lagere warmtebehoefte hebben.

⁹ https://dashboard.vreg.be/report/DMR_Energieafnemers%20en%20volumeAG.html

4 Sociale statistieken

De verzameling van sociale statistieken volgt uit artikel 5/1.6.1 van het Energiebesluit. Dit artikel bepaalt dat de leveranciers (of tussenpersoon bij de levering van thermische energie) en de netbeheerders jaarlijks voor 31 maart bepaalde gegevens aan de VREG moeten bezorgen. Deze gegevens hebben betrekking op betalingsproblemen bij huishoudelijke afnemers in warmte- of koudenetten, en laten toe een beeld te vormen over het aantal ingebrekestellingen en afbetalingsplannen. In het ergste geval kunnen deze procedures leiden tot afsluiting van afnemers die niet betalen. We merken op dat met onze jaarlijkse bevraging niet alle tussenpersonen bij de levering van thermische energie bereikt worden. Hiervoor zullen we deze marktpartijen actief in kaart brengen en bevragen.

De leveranciers meldden dat er in het jaar 2023 naar 1.660 (803 in het jaar 2022) huishoudelijke afnemers minstens één ingebrekestelling werd gestuurd. 465 (270 in het jaar 2022) daarvan zijn beschermde klanten. In Tabel 1 wordt een overzicht gegeven van het aantal verstuurd ingebrekestellingen naar afnemers in het jaar 2023 door de verschillende leveranciers. Over het algemeen kan men stellen dat voornamelijk Veolia, Luminus en Fluvius ingebrekestellingen versturen, bij de andere leveranciers werden weinig tot geen gevallen van wanbetaling gerapporteerd. We merken op dat dit niet noodzakelijk betekent dat de andere leveranciers of tussenpersonen bij de levering van thermische energie geen ingebrekestellingen hebben gestuurd, zij hebben dit enkel niet gerapporteerd. Vanaf het jaar 2025 zullen we met de bijkomende vragen om onze bijkomende taken te vervullen een beter zicht krijgen op alle leveranciers. Dit zal ook de kwaliteit van de rapportering vergroten.

Tabel 1: Aantal verstuurd ingebrekestellingen naar afnemers in het jaar 2023 door de warmte- of koudeleveranciers.

Leverancier	Beschermde afnemers	Niet-beschermde afnemers	Totaal aantal ingebrekestellingen
Veolia	43	561	604
Luminus	390	288	678
Beauvent	0	4	4
Warmte Verzilverd	0	2	2
Fluvius	32	340	372

In het jaar 2023 werden er 18 (40 in het jaar 2022) afbetalingsplannen opgestart voor beschermde klanten en 14 (10 in het jaar 2022) voor niet-beschermde klanten. In totaal liepen er 18 (48 in het jaar 2022) afbetalingsplannen voor beschermde klanten en 26 (11 in het jaar 2022) voor niet-beschermde klanten. Dat wil zeggen dat er voor zoveel afbetalingsplannen minstens één betaling gebeurde in de loop van het jaar 2023. Er zijn in het afgelopen jaar 9 (14 in het jaar 2022) dossiers doorgestuurd naar en behandeld door de Lokale Adviescommissie (LAC), het betrof telkens niet-beschermde afnemers. Al deze dossiers werden doorgestuurd omwille van weigering of niet-

naleving van een afbetalingsplan. Vier dossiers werden afgesloten met een voorwaardelijk advies, de overige dossiers werden afgesloten met een negatief advies, dus in het voordeel van de klant.

Veel VME's en sociale huisvestingsmaatschappijen maken geen onderscheid tussen betalingsproblemen voor thermische energie en andere betalingsproblemen. Om die reden geven de sociale statistieken, zoals die worden opgevraagd volgens het Energiebesluit, geen volledig beeld van de werkelijke problematiek.

We merken over het jaar 2023 een sterke stijging, een verdubbeling ten opzichte van het jaar 2022, van het aantal verstuurde ingebrekestellingen naar afnemers door de leveranciers. Echter, deze stijging resulteert niet in een stijging van het aantal afbetalingsplannen in het jaar 2023 aangezien de leveranciers een daling van het aantal afbetalingsplannen met ongeveer 1/3^{de} rapporteerden.

De warmte- of koudenetbeheerders hebben voor het jaar 2023 geen afsluitingen of heraansluitingen gemeld.

5 Kwaliteit van de dienstverlening

5.1 Algemeen

We merken op dat klachten in het kader van warmte en koude bij verschillende partijen kunnen terechtkomen. Zo ontvangen we signalen uit de sector dat afnemers op warmte- of koudenetten soms het lokale stads- of gemeentebestuur contacteren voor hun klachten.

Ten slotte kunnen klachten ook terechtkomen bij de Vlaamse Ombudsdienst, de (federale) Ombudsdienst voor Energie of de (federale) consumentenombudsdienst. De Vlaamse Ombudsdienst gaf aan dat ze in 2023 één klacht over warmte- of koudenetten hebben behandeld. Bij de federale Ombudsdienst voor Energie en consumentenombudsdienst werden in het jaar 2023 geen klachten in verband met warmte- of koudenetten behandeld. We merken hierbij op dat dit niet betekent dat de verschillende instanties geen klachten hebben ontvangen. Afhankelijk waarop de specifieke klacht betrekking heeft wordt deze doorgestuurd naar een andere ombudsdienst of instantie. Waar finaal de specifieke klacht wordt geregistreerd is niet altijd duidelijk.

5.2 Rapportering klachten tegen netbeheerders of leveranciers

In het vorige warmtenetrapport¹⁰ rapporteerden de leveranciers voor het eerst over klachten die ze ontvingen, en werden dan ook enkel de klachten gerapporteerd die in de tweede jaarhelft van het jaar 2022 door hen werden geregistreerd. Vanaf het jaar 2023 registreerden de leveranciers de klachten van netgebruikers over het volledige jaar. Hierdoor hebben we voor het eerst zicht op het aantal klachten van netgebruikers dat gerapporteerd is volgens het rapporteringsmodel dat we hebben vastgelegd in een mededeling¹¹.

Van alle leveranciers en netbeheerders die ons een rapportering bezorgden, en die huishoudelijke klanten beleveren, meldden 13 leveranciers dat ze klachten ontvingen van klanten. In totaal werden 337 klachten gerapporteerd, waarvan 230 klachten gegrond waren. De meeste klachten gingen over de kwaliteit van de levering en over de aangerekende prijs of tarief voor de levering van thermische energie. De volledige uitsplitsing van de klachten wordt in Tabel 2 weergegeven.

¹⁰ <https://www.vreg.be/sites/default/files/document/rapp-2023-12.pdf>

¹¹ <https://www.vreg.be/nl/document/mede-2022-05>

Tabel 2: Aantal klachten van netgebruikers van een warmte- of koudenet tegen een netbeheerder of een leverancier in het jaar 2023.

Categorieën van klachten tegen netbeheerder of leverancier	Ontvankelijke klachten	Ongegronde klachten	Gegronde klachten
<i>Aansluiting op, of werken aan het net</i>	13	2	11
<i>Meters</i>	16	3	13
<i>Klantenservice</i>	14	0	14
<i>Kwaliteit van levering</i>	109	30	79
<i>In- en uitdienst stelling</i>	20	0	20
<i>Facturatie</i>	35	19	16
<i>Prijs / tarief</i>	106	51	55
<i>Switch leverancier</i>	2	2	0
<i>Oneerlijke handelspraktijken</i>	0	0	0
<i>Betalingsproblemen</i>	22	0	22
Totaal alle categorieën	337	107	230

Vanuit de gevraagde gegevens hebben we geen zicht op het aantal onderbrekingen en de duur hiervan. Dergelijke indicatoren geven verder inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening. In de volgende jaarlijkse bevraging van de netbeheerders zullen we vragen hierover opnemen.

6 Besluit

De nieuw gemelde warmte- of koudenetten in het jaar 2023 zijn voornamelijk huishoudelijke warmte- of koudenetten. Hierdoor zijn vandaag ongeveer 1/3^{de} van de gemelde warmte- of koudenetten in Vlaanderen huishoudelijk. Wel vermoeden we dat heel wat kleine systemen die aan de definitie van een warmte- of koudenet voldoen, onder de radar blijven. We zullen in de komende periode bekijken hoe we structurele data kunnen gebruiken om deze warmte- of koudenetten te identificeren.

Uit onze jaarlijkse marktbevraging blijkt dat slechts 39 van de 96 gemelde warmte- of koudenetten hebben aangegeven dat de verbruiksmeter op afstand uitleesbaar is. Tegen 1 januari 2027 moeten alle bestaande meters voor thermische energie vanop afstand uitleesbaar zijn. We zullen in onze volgende bevraging hieraan meer aandacht besteden en de warmte- of koudenetbeheerders hierop wijzen.

Ondanks dat 1/3^{de} van de warmte- of koudenetten een huishoudelijk warmte- of koudenet betreft, is het geleverde volume aan thermische energie voornamelijk (ca. 95%) aan niet-huishoudelijke afnemers.

De jaarkost voor een eindgebruiker die aangesloten is op een warmte- of koudenet is sterk uiteenlopend. De kostprijs hangt van meerdere factoren af:

- Eén van de belangrijkste factoren is de technologie van het warmte- of koudenet of het temperatuurniveau. Zo is een warmte- of koudenet gevoed van restwarmte uit een industrieel proces fundamenteel anders dan een KWO-net.
- Ook de bron van thermische energie is een belangrijke factor voor de kostprijs van de geleverde thermische energie. Zo is een KWO-net bijna onafhankelijk van de internationale energieprijzen terwijl een aardgasgestookte warmtekrachtkoppeling dat niet is.
- De schaalgrootte van het warmte- of koudenet en de dichtheid van de vraag aan thermische energie bepalen mee de kostprijs van de levering van de thermische energie.

Door deze achterliggende factoren zijn de aangerekende prijzen voor levering van thermische energie moeilijk te vergelijken met elkaar.

We merken over het jaar 2023 een sterke stijging, een verdubbeling ten opzichte van het jaar 2022, van het aantal verstuurd ingebrekestellingen naar afnemers door de warmte- of koudeleveranciers. Echter, deze stijging resulteert niet in een stijging van het aantal afbetalingsplannen in het jaar 2023 aangezien de warmte- of koudeleveranciers een daling van het aantal afbetalingsplannen met ongeveer 1/3^{de} rapporteerden.

In het eerste volledige jaar waarin de klachten door de leveranciers werden bijgehouden zijn 337 klachten geregistreerd. Deze klachten worden door ons verder geanalyseerd met het oog op het verder uitbouwen van ons regulatorisch toezicht. We denken hiervoor aan het uitwerken van een ontwerp van Technisch Reglement voor warmte- of koudenetten. Hierin zullen een aantal rechten

en plichten van netbeheerder, leverancier en afnemer worden vastgelegd. Ook hiervoor zullen we verder overleg met de betrokken stakeholders organiseren.