

Kwaliteitscriteria als bedoeld in o.a. artikel 2.2 van de algemene voorwaarden 2011 voor aansluiting en transport gas voor grootverbruikers

Inleiding

Op grond van artikel 12b van de Gaswet stelt de Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa) kwaliteitscriteria vast waaraan netbeheerders moeten voldoen met betrekking tot hun dienstverlening. De gezamenlijke netbeheerders hebben de NMa Energiekamer hiervoor voorstellen gedaan. De voor kleinverbruikers relevante bepalingen zijn hieronder weergegeven. Indien en voor zover de NMa Energiekamer de betreffende bepalingen wijzigt, gelden vanaf het moment van inwerkingtreding de gewijzigde bepalingen. Na vaststelling van de voorwaarden door de NMa Energiekamer, zullen de vastgestelde voorwaarden te vinden zijn op de website van de NMa Energiekamer (zie www.energiekamer.nl).

4 Kwaliteit van dienstverlening

4.1 Service van de regionale netbeheerder aan aangeslotenen

4.1.1 De regionale netbeheerder stelt al hetgeen redelijkerwijs binnen zijn vermogen ligt in het werk om onderbreking van de transportdienst te voorkomen, of indien een onderbreking van de transportdienst optreedt, deze zo snel mogelijk te verhelpen.

4.1.2 [N.v.t.]

4.1.3 Service van de regionale netbeheerder jegens grootverbruikers

4.1.3.1 Indien de transportdienst aan een aangeslotene moet worden onderbroken, stelt de regionale netbeheerder de aangeslotene tenminste tien werkdagen van te voren op de hoogte van de door hem geplande werkzaamheden. De regionale netbeheerder stelt de datum van de genoemde werkzaamheden pas vast na overleg met de daardoor getroffen aangeslotenen, waarbij hij in redelijkheid de belangen van de aangeslotenen weegt.

4.1.3.2 De regionale netbeheerder handelt correspondentie van een aangeslotene binnen tien werkdagen af. Indien een oplossing in deze periode niet mogelijk is, ontvangt de aangeslotene binnen vijf werkdagen bericht binnen welke termijn een adequate reactie kan worden verwacht.

4.1.3.3 De regionale netbeheerder voegt aan de offertes indicatieve nettekeningen toe waaruit de plaats in het net blijkt waarop het aansluittarief is gebaseerd en waaruit de plaats in het net blijkt waar de aangeslotene waarschijnlijk zal worden aangesloten.

4.1.3.4 De regionale netbeheerder maakt uiterlijk twee uur nadat een onderbreking van de transportdienst aan hem is gemeld, een begin met de werkzaamheden die moeten leiden tot de opheffing van de onderbreking. De regionale netbeheerder informeert aangeslotenen

desgevraagd over de omvang van de onderbreking, de te verwachten duur en de door de regionale netbeheerder te nemen maatregelen.

4.1.3.5 De regionale netbeheerder geeft aan door een onderbreking van de transportdienst getroffen aangeslotenen op hun verzoek binnen 10 werkdagen een verklaring voor het ontstaan van de onderbreking. Indien dit binnen deze termijn niet mogelijk is, geeft de regionale netbeheerder binnen genoemde termijn aan wanneer de aangeslotene de verklaring van de regionale netbeheerder mag verwachten.

4.1.4 Indien en voor zover door de regionale netbeheerder in overleg met de aangeslotene voor één of meer van de in 4.1.2 of 4.1.3 genoemde kwaliteitscriteria afwijkende afspraken zijn gemaakt, zijn deze afspraken van toepassing in plaats van de desbetreffende in 4.1.2 of 4.1.3 genoemde kwaliteitscriteria.

4.2 Compensatie bij ernstige storingen

4.2.1 De regionale netbeheerder betaalt, onverminderd het bepaalde in 4.2.2, aan aangeslotenen op zijn net bij wie de transportdienst langer dan 4 uur ten gevolge van een storing is onderbroken, bij de eerstvolgende jaar- respectievelijk maandafrekening een compensatievergoeding ter hoogte van het hieronder genoemde bedrag:

a. [N.v.t.]

b. per aansluiting van een grootverbruiker bedraagt de compensatievergoeding per onderbreking € 910,-.

4.2.2 De in 4.2.1 genoemde verplichting geldt niet, wanneer een onderbreking van de transportdienst het gevolg is van een afschakeling van belasting op verzoek van de netbeheerder van het landelijk gastransportnet.

4.2.3 De in 4.2.1 genoemde verplichting geldt eveneens voor een netbeheerder ten aanzien van een aangeslotene op een net van een andere netbeheerder indien de onderbreking van de transportdienst bij de desbetreffende aangeslotene zijn oorsprong vindt in het gastransportnet van de eerstbedoelde netbeheerder.

4.2.4 De genoemde termijn van 4 uur vangt voor alle door de onderbreking van de transportdienst getroffen aangeslotenen aan op het moment dat de regionale netbeheerder de eerste melding van die onderbreking ontvangt of, indien dat eerder is, het moment van vaststelling van de onderbreking door de netbeheerder.