

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

### 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](http://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** Service van de regionale netbeheerder jegens kleinverbruikers

**4.1.2.1** De regionale netbeheerder is binnen twee uur na melding door de aangeslotene ter plaatse indien een storing aan de aansluiting van een aangeslotene is opgetreden.

**4.1.2.2** De regionale netbeheerder handelt correspondentie van een aangeslotene binnen 10 werkdagen af. Indien een oplossing in deze periode niet mogelijk is, ontvangt de aangeslotene binnen 5 werkdagen bericht binnen welke termijn een adequate reactie kan worden verwacht.

**4.1.2.3** De regionale netbeheerder hanteert bij het maken van afspraken met een aangeslotene tijdsblokken van twee uur.

**4.1.2.4** De regionale netbeheerder voert met de aangeslotene overeengekomen werkzaamheden waarmee volgens de planning minder dan 4 uren zijn gemoed, binnen drie dagen uit indien daarvoor de transportdienst aan andere aangeslotenen niet hoeft te worden onderbroken. Indien de transportdienst aan andere aangeslotenen wel moet worden onderbroken, bedraagt deze termijn maximaal 10 werkdagen. Voor werkzaamheden waarmee volgens de planning meer dan 4 uren zijn gemoed, bedraagt de termijn waarop de werkzaamheden aanvangen maximaal 10 werkdagen.

**4.1.2.5** Voor het uitvoeren van in pandige werkzaamheden op verzoek van de regionale netbeheerder, maakt de regionale netbeheerder tenminste vijf werkdagen van tevoren schriftelijk of telefonisch een afspraak met de aangeslotene.

**4.1.2.6** De regionale netbeheerder stelt de aangeslotene tenminste drie werkdagen van tevoren op de hoogte van door hem geplande werkzaamheden waarbij de transportdienst bij de aangeslotene moet worden onderbroken.

**4.1.3** [N.v.t.]

**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. per aansluiting van een kleinverbruiker bedraagt de compensatievergoeding per onderbreking € 35,-;

b. [N.v.t.]

**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.