

Kwaliteitscriteria als bedoeld in o.a. artikel 2.2 van de algemene voorwaarden 2008 voor aansluiting en transport elektriciteit voor kleinverbruikers

Inleiding

Op grond van artikel 31 van de Elektriciteitswet 1998 stelt de Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa) kwaliteitscriteria vast waaraan de netbeheerders moeten voldoen met betrekking tot hun dienstverlening. De aldus vastgestelde kwaliteitscriteria zijn opgenomen in de zogenaamde Netcode Elektriciteit. Deze Netcode is te vinden op de website van de NMa Energiekamer (www.energiekamer.nl). Bij haar besluit van 31 augustus 2011 (nummer 103685/20-15) heeft de Raad van Bestuur van de NMa de kwaliteitscriteria gewijzigd. De relevante bepalingen staan in §6.2 en §6.3 van de Netcode Elektriciteit. Bedoelde paragrafen zijn hieronder weergegeven,

6. Kwaliteit van dienstverlening

6.1 N.v.t.

6.2 Kwaliteitscriteria met betrekking tot de service van de netbeheerder jegens aangeslotenen

6.2.1 [Vervallen]

6.2.2 [Vervallen]

6.2.3 De 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.

a. een onderbreking van de transportdienst ten gevolge van een storing in een net met een spanningsniveau tot en met 1 kV is binnen 4 uur hersteld;

b. een onderbreking van de transportdienst ten gevolge van een storing in een net met een spanningsniveau van 1 kV tot 35 kV is binnen 2 uur hersteld;

c. een onderbreking van de transportdienst ten gevolge van een storing in een net met een spanningsniveau van 35 kV en hoger is binnen 1 uur hersteld.

Indien een onderbreking van de transportdienst ten gevolge van een storing niet binnen de hiervoor genoemde tijden is hersteld, is paragraaf 6.3 van toepassing.

6.2.4 De service van de netbeheerder jegens aangeslotenen met een aansluitcapaciteit tot en met 3 x 80 A op laagspanningsniveau voldoet aan het onder 6.2.4.1 tot en met 6.2.4.6 gestelde.

6.2.4.1 De netbeheerder is binnen twee uur na melding door de aangeslotene ter plaatse indien een storing aan de aansluiting van een aangeslotene, al dan niet gepaard gaand met een onderbreking in de transportdienst, is opgetreden.

6.2.4.2 De 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.

6.2.4.3 De netbeheerder hanteert bij het maken van afspraken met een aangeslotene tijdsblokken van twee uur.

6.2.4.4 De netbeheerder voert met de aangeslotene overeengekomen werkzaamheden waarmee volgens de planning minder dan 4 mensuur zijn gemoeid, 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 gemoeid, bedraagt de termijn waarop de werkzaamheden aanvangen maximaal 10 werkdagen.

6.2.4.5 Voor het uitvoeren van inplandige werkzaamheden op verzoek van de netbeheerder, maakt de netbeheerder tenminste vijf werkdagen van tevoren schriftelijk of telefonisch een afspraak met de aangeslotene.

6.2.4.6 De 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.

6.2.5 [N.v.t.]

6.2.6 De netbeheerder handelt een verzoek van een aangeslotene tot verstrekking van EAN-codes, zoals bedoeld in 2.6.3, 2.7.6 of 2.9.2a, binnen tien werkdagen af. Indien afhandeling binnen deze periode niet mogelijk is, ontvangt de aangeslotene binnen vijf werkdagen bericht binnen welke termijn een reactie kan worden verwacht.

6.2.7 Indien en voor zover door de netbeheerder in overleg met de aangeslotene voor een of meer van de in 6.2.3, 6.2.4 of 6.2.5 genoemde kwaliteitscriteria afwijkende afspraken zijn gemaakt, zijn deze afspraken van toepassing in plaats van de desbetreffende in 6.2.3, 6.2.4 of 6.2.5 genoemde kwaliteitscriteria.

6.3 Compensatie bij ernstige storingen

6.3.1 De netbeheerder betaalt, uitgezonderd de in 6.3.2 genoemde omstandigheden, aan aangeslotenen op zijn net bij wie de transportdienst ten gevolge van een storing wordt onderbroken, bij de eerstvolgende jaar- respectievelijk maandafrekening een compensatievergoeding ter hoogte van het hieronder genoemde bedrag:

a. Ingeval van een onderbreking van de transportdienst ten gevolge van een storing in een net met een spanningsniveau tot en met 1 kV:

- per aansluiting kleiner dan of gelijk aan 3 x 25 A op een net met een spanningsniveau tot en met 1 kV: EUR 0,- bij een onderbreking korter dan 4 uur dan wel EUR 35,- bij een onderbreking van 4 uur tot 8 uur, vermeerderd met EUR 20,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur.

- per aansluiting groter dan 3 x 25 A op een net met een spanningsniveau tot en met 1 kV: EUR 0,- bij een onderbreking korter dan 4 uur dan wel EUR 195,- bij een onderbreking van 4 uur tot 8 uur, vermeerderd met EUR 100,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur.

b. ingeval van een onderbreking van de transportdienst ten gevolge van een storing in een net met een spanningsniveau van 1 kV tot 35 kV:

- per aansluiting kleiner dan of gelijk aan 3 x 25 A op een net met een spanningsniveau tot en met 1 kV: EUR 0,- bij een onderbreking korter dan 4 uur dan wel EUR 35,- bij een onderbreking van 4 uur tot 8 uur, vermeerderd met EUR 20,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur.

- per aansluiting groter dan 3 x 25 A op een net met een spanningsniveau tot en met 1 kV: EUR 0,- bij een onderbreking korter dan 2 uur dan wel EUR 195,- bij een onderbreking van 2 uur tot 8 uur, vermeerderd met EUR 100,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur.

- per aansluiting op een net met een spanningsniveau van 1 kV tot 35 kV: EUR 0,- bij een onderbreking korter dan 2 uur dan

Kwaliteitscriteria als bedoeld in o.a. artikel 2.2 van de algemene voorwaarden 2008 voor aansluiting en transport elektriciteit voor kleinverbruikers

wel EUR 910,- bij een onderbreking van 2 uur tot 8 uur, vermeerderd met EUR 500,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur.

c. ingeval van een onderbreking van de transportdienst ten gevolge van een storing in een net met een spanningsniveau van 35 kV of hoger:

- per aansluiting kleiner dan of gelijk aan 3 x 25 A op een net met een spanningsniveau tot en met 1 kV: EUR 0,- bij een onderbreking korter dan 4 uur dan wel EUR 35,- bij een onderbreking van 4 uur tot 8 uur, vermeerderd met EUR 20,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur.

- per aansluiting groter dan 3 x 25 A op een net met een spanningsniveau tot en met 1 kV: EUR 0,- bij een onderbreking korter dan 1 uur dan wel EUR 195,- bij een onderbreking van 1 uur tot 8 uur, vermeerderd met EUR 100,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur.

- per aansluiting op een net met een spanningsniveau van 1 kV tot 35 kV: EUR 0,- bij een onderbreking korter dan 1 uur dan wel EUR 910,- bij een onderbreking van 1 uur tot 8 uur, vermeerderd met EUR 500,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur.

- per aansluiting op een net met een spanningsniveau van 35 kV en hoger: EUR 0,- bij een onderbreking korter dan 1 uur dan wel EUR 0,35 per kWgecontracteerd bij een onderbreking van 1 uur tot 8 uur, vermeerderd met EUR 0,20 per kWgecontracteerd voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur.

6.3.2 De in 6.3.1 genoemde verplichting geldt niet,

a. wanneer een onderbreking van de transportdienst het gevolg is van een automatische afschakeling van belasting zoals bedoeld in 2.2.25 van de Systeemcode Elektriciteit of een handmatige afschakeling van belasting op verzoek van de netbeheerder van het landelijk hoogspanningsnet zoals bedoeld in 2.2.5 van de Systeemcode Elektriciteit, of

b. wanneer de netbeheerder kan aantonen dat de netbeheerder als gevolg van een extreme situatie niet binnen de hersteltijden, zoals bedoeld in artikel 6.3.1, een onderbreking kan herstellen. Met een extreme situatie wordt bedoeld een incident dat zo weinig voorkomt dan het oneconomisch zou zijn om daarmee rekening te houden in de reguleringssystematiek en dat bovendien niet beïnvloed kan worden door de netbeheerder. Een incident is een niet te voorziene gebeurtenis of situatie die redelijkerwijs buiten de controle van een netbeheerder ligt en niet te wijten is aan een fout van een netbeheerder. Hierbij kan gedacht worden aan aardbevingen, overstromingen, uitzonderlijke weersomstandigheden, terroristische aanslagen en oorlog, of

c. wanneer een onderbreking van de transportdienst het gevolg is van een storing in een net met een spanningsniveau van 220 kV of hoger.

6.3.2a Indien een onderbreking van de transportdienst zijn oorsprong vindt in het net van een andere netbeheerder, komen de in 6.3.1 bedoelde compensatievergoedingen voor rekening van de netbeheerder van het net waarin de onderbreking zijn oorsprong vindt.

6.3.3 De in 6.3.1 genoemde verplichting geldt niet voor aansluitingen ten behoeve van openbare verlichting alsmede voor (overige) aansluitingen in de categorie kleiner dan of gelijk aan 1 x 6 A.

6.3.4 De in 6.3.1 genoemde termijnen vangen voor alle door de onderbreking van de transportdienst getroffen aangeslotenen aan op het moment dat de netbeheerder de eerste melding van die onderbreking van een aangeslotene ontvangt of, indien dat eerder is, op het moment van vaststelling van de onderbreking door de netbeheerder.

6.3.5 [Vervallen]