

Bijlage bij Algemene Voorwaarden voor aansluiting en transport elektriciteit en/of gas voor kleinverbruikers (versie 2013)

<p>6.2 Kwaliteitscriteria met betrekking tot de service van de netbeheerder jegens aangesloten (uit Netcode Elektriciteit per 16 maart 2013, vastgesteld door de Autoriteit Consument en Markt) (Volledige versie: zie website van de ACM)</p>	<p>6.3 Compensatie bij ernstige storingen</p>	<p>6.3.2 De in 6.3.1. genoemde verplichting geldt niet,</p>
<p>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.</p> <p>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;</p> <p>b. (.....)</p> <p>c. (.....)</p> <p>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.</p>	<p>6.3.1 De netbeheerder betaalt, uitgezonderd de in 6.3.2 genoemde omstandigheden, aan aangesloten 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:</p> <p>a. ingeval van een onderbreking van de transportdienst ten gevolge van een storing in een net met een spanningsniveau tot en met 1 kV:</p> <p>i. per aansluiting kleiner dan of gelijk aan 3x25 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.</p> <p>ii. per aansluiting groter dan 3x25A op een net met een spanningsniveau tot en met 1 kV: EUR 0,- bij een onderbreking korter dan 4 uur dan wel € 195,- bij een onderbreking van 4 uur tot 8 uur, vermeerderd met EUR 100,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur.</p> <p>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:</p> <p>i. 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.</p> <p>ii. 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.</p> <p>iii. per aansluiting op een net met een spanningsniveau van 1 kV tot 35 kV: EUR 0,- bij een onderbreking korter dan 2 uur dan wel EUR 910,- bij een onderbreking van 2 uur tot 8 uur, vermeerderd met EUR 500,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur.</p> <p>c. Ingeval van een onderbreking van de transportdienst ten gevolge van een storing in een net met een spanningsniveau van 35 kV of hoger:</p> <p>i. 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.</p> <p>ii. 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.</p> <p>iii. 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.</p> <p>iv. 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.</p>	<p>a. wanneer een onderbreking van de transportdienst het gevolg is van een automatische afschakeling van belasting zoals bedoeld in 2.2.25 van de Systemcode Elektriciteit of een handmatige afschakeling van belasting op verzoek van de netbeheerder van het landelijk hoogspanningsnet zoals bedoeld in 2.2.5 van de Systemcode Elektriciteit, of</p> <p>b. wanneer de netbeheerder kan aantonen dat de netbeheerder als gevolg van een extreme situatie niet binnen de herstel-tijden, zoals bedoeld in artikel 6.3.1, een onderbreking kan herstellen. Met een extreme situatie wordt bedoeld een incident dat zo weinig voorkomt dat 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</p> <p>c. wanneer een onderbreking van de transportdienst het gevolg is van een storing in een net met een spanningsniveau van 220 kV of hoger.</p>
<p>6.2.4 De service van de netbeheerder jegens aangesloten met een aansluitcapaciteit tot en met 3x80A op laagspanningsniveau voldoet aan het onder 6.2.4.1 tot en met 6.2.4.6 gestelde.</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>4 Kwaliteit van dienstverlening (uit Aansluit- en transportvoorwaarden Gas – RNB d.d. 1 november 2012, vastgesteld door de Autoriteit Consument en Markt) (Volledige versie: zie website van de ACM)</p>
<p>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.</p>	<p>4.1 Service van de regionale netbeheerder aan aangesloten</p>	<p>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.</p>
<p>6.2.4.3 De netbeheerder hanteert bij het maken van afspraken met een aangeslotene tijdsblokken van twee uur.</p>	<p>4.1.2 Service van de regionale netbeheerder jegens kleinverbruikers</p>	<p>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.</p>
<p>6.2.4.4 De netbeheerder voert met de aangeslotene overeengekomen werkzaamheden waarmee volgens de planning minder dan 4 mensuur zijn gemoed, binnen drie dagen uit indien daarvoor de transportdienst aan andere aangeslotenen niet hoeft te worden onderbroken.</p> <p>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 mensuren zijn gemoed, bedraagt de termijn waarop de werkzaamheden aanvangen maximaal 10 werkdagen.</p>	<p>6.2.5 (.....)</p> <p>6.2.6 (.....)</p> <p>6.2.7 (.....)</p>	<p>6.2.5 (.....)</p> <p>6.2.6 (.....)</p> <p>6.2.7 (.....)</p>

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 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.

4.1.2.5 Voor het uitvoeren van inspannende 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 (.....)

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

4.2.0 De aangeslotene heeft recht op een financiële compensatie bij storingen die voor een periode langer dan 4 uren tot een onderbreking van het transport van gas leiden, met uitzondering van voorziene onderbrekingen.

4.2.1 De regionale netbeheerder betaalt, onverminderd het bepaalde in 4.2.2, aangeslotenen op zijn net bij wie het transport van gas ten gevolge van een storing is onderbroken, per onderbreking een compensatievergoeding ter hoogte van het hieronder genoemde bedrag:

- per aansluiting van een kleinverbruiker bedraagt de compensatievergoeding EUR 35,- bij een onderbreking van 4 tot 8 uur, vermeerderd met EUR 20,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur, uit te betalen binnen zes maanden na het herstel van de onderbreking;
- (.....)
- (.....)

De duur van de onderbreking wordt bepaald op grond van 4.2.5.

4.2.2 De in 4.2.1 genoemde verplichting geldt niet voor de regionale netbeheerders, 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 in 4.2.0 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 een onderbreking ontvangt of, indien dat eerder is, het moment van vaststelling van de onderbreking door de netbeheerder.

4.2.5 De duur van de onderbreking wordt voor alle door de onderbreking van het transport van gas getroffen aangeslotenen bepaald als de tijdsduur tussen de in 4.2.4 gedefinieerde aanvang van de onderbreking en het moment dat het transport voor alle door de onderbreking van de transportdienst getroffen aangeslotenen is hersteld en voor de eerste keer is gecontroleerd of de getroffen aangeslotenen veilig gas kan worden geleverd. De regionale netbeheerder dient te registreren op welk moment deze controle heeft plaatsgevonden.