

Algemene Voorwaarden voor aansluiting en transport elektriciteit en gas voor kleinverbruikers

(versie 2013)

Deze Algemene Voorwaarden zijn tot stand gekomen in overleg tussen Netbeheer Nederland en de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de SER en zijn in werking getreden vanaf 1 augustus 2013.

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing bij:

Cogas Infra en Beheer B.V.	(www.cogas.nl);
Delta Netwerkbedrijf B.V.	(www.deltanetwerkbedrijf.nl)
Endinet B.V.	(www.endinet.nl);
Enexis B.V.	(www.enexis.nl);
Liander N.V.	(www.liander.nl);
N.V. RENDO	(www.rendo.nl);
Stedin Netbeheer B.V.	(www.stedin.net);
Westland Infra Netbeheer B.V.	(www.westlandinfra.nl).

Artikel 1 **Begripsomschrijvingen**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Aansluit- en transportovereenkomst: de afspraken tussen de netbeheerder en de contractant betreffende het in stand houden van de aansluiting en/of het transport van elektriciteit en/of gas naar en/of van het punt waarop de installatie van de contractant op het (gastransport)net van de netbeheerder is aangesloten;

Aansluiting: de kabel of leiding die door de netbeheerder wordt beheerd, die de installatie van de contractant met het (gastransport)net verbindt en alle door de netbeheerder in of aan die kabel of leiding aangebrachte apparatuur;

Contractant: degene die een aansluit- en transportovereenkomst met de netbeheerder is aangegaan of wil aangaan ten behoeve van:

- een aansluiting voor elektriciteit met een maximale doorlaatwaarde van ten hoogste 3x80A, niet zijnde een aansluiting als bedoeld in artikel 1, lid 2 of lid 3 van de Elektriciteitswet 1998, en/of
- een aansluiting voor gas met een totale maximale capaciteit van ten hoogste 40 m³(n) per uur;

Gastransportnet: de niet tot een gasproductienet behorende, met elkaar verbonden leidingen of hulpmiddelen bestemd of gebruikt voor het transport van gas, met inbegrip van hulpmiddelen en installaties waarmee ondersteunende diensten voor dat transport worden verricht, behoudens voor zover deze leidingen en hulpmiddelen onderdeel uitmaken van een directe lijn of gelegen zijn binnen de installatie van een natuurlijk persoon of rechtspersoon die beschikt over een aansluiting op een net, een en ander als bedoeld in artikel 1, lid 1, onderdeel d van de Gaswet;

Installatie: de elektrische installatie, omvattende het samenstel van kabels en bijbehoren van kabels, danwel de gasinstallatie, omvattende het samenstel van gastechnisch materieel, leidingen en bijbehoren van leidingen, te rekenen na de meetinrichting, gezien vanuit het (gastransport)net of een daarmee met de netbeheerder overeengekomen gelijk te stellen plaats van overgang;

Leverancier: degene die de levering van elektriciteit en/of gas verzorgt;

Levering: de beschikbaarstelling op het (gastransport)net, niet zijnde het transport, van de tussen leverancier en contractant overeengekomen hoeveelheid elektriciteit respectievelijk gas;

Leveringsovereenkomst: de overeenkomst tussen de contractant en een leverancier betreffende de levering;

Meetinrichting: het gehele samenstel van apparatuur dat ten minste tot doel heeft de uitgewisselde elektriciteit respectievelijk het uitgewisselde gas te meten als bedoeld in artikel 1, lid 1 onderdeel ag van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk artikel 1, lid 1 onderdeel ab van de Gaswet;

Net: een of meer verbindingen voor het transport van elektriciteit en de daarmee verbonden transformator-, schakel-, verdeel- en onderstations en andere hulpmiddelen, behoudens voor zover deze verbindingen en hulpmiddelen onderdeel uitmaken van een directe lijn of liggen binnen de installatie van een natuurlijk persoon of rechtspersoon die beschikt over een aansluiting op een net, een en ander als bedoeld in artikel 1, lid 1 onderdeel i van de Elektriciteitswet 1998;

Netbeheerder: de vennootschap die op grond van artikel 10, 13 of 14 van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk 2, 5 of 6 van de Gaswet is aangewezen voor het beheer van het (gastransport)net waarop de installatie van de contractant is of wordt aangesloten;

Neteigenaar: degene aan wie de eigendom toebehoort van het net als bedoeld in artikel 10, lid 3 van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk het gastransportnet als bedoeld in artikel 2, lid 1 van de Gaswet, waarop de installatie van de contractant is aangesloten;

Perceel: de roerende of onroerende zaak, het gedeelte of samenstel daarvan, ten behoeve waarvan een aansluiting tot stand is gekomen, dan wel waar naartoe transport van elektriciteit en/of gas geschiedt of zal geschieden;

Programmaverantwoordelijkheid: de verantwoordelijkheid voor het indienen van programma's met betrekking tot het gebruik van het (gastransport)net, een en ander als bedoeld in artikel 1, lid 1 onderdeel o van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk artikel 1, lid 1 onderdeel w van de Gaswet.

Artikel 2 Toepasselijkheid van de algemene voorwaarden en andere voorwaarden

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aansluit- en transportovereenkomsten en aanvragen daartoe. Deze algemene voorwaarden zijn te vinden op de internetsite van de netbeheerder en zijn op aanvraag kosteloos verkrijgbaar. Bij de informatie van de leverancier als bedoeld in artikel 3, lid 1 zal in elk geval een exemplaar van deze algemene voorwaarden worden verstrekt.
- 2.2 Op de aansluit- en transportovereenkomst zijn mede van toepassing de tariefstructuren en voorwaarden als bedoeld in artikel 27, 31 en 54 van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk 12a, 12b en 22 van de Gaswet. In de van deze voorwaarden deel uitmakende Netcode Elektriciteit respectievelijk Aansluit- en transportvoorwaarden Gas - RNB zijn de kwaliteitscriteria voor de dienstverlening van de netbeheerder opgenomen als bedoeld in artikel 31, lid 1 onderdeel f van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk 12b, lid 1 onderdeel c van de Gaswet. Deze kwaliteitscriteria zijn als bijlage aan deze algemene voorwaarden toegevoegd en te vinden op de internetsite van de netbeheerder en op aanvraag kosteloos verkrijgbaar.
- 2.3 Ingeval van strijdigheid tussen de bepalingen in deze algemene voorwaarden en de voorwaarden en/of kwaliteitscriteria als bedoeld in lid 2, prevaleren de bepalingen in de voorwaarden en/of kwaliteitscriteria als bedoeld in lid 2.
- 2.4 In de gevallen waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien zal de netbeheerder een regeling treffen naar redelijkheid.
- 2.5 Onder schriftelijk wordt in deze algemene voorwaarden mede elektronisch verstaan indien elektronische communicatie is overeengekomen.

Artikel 3 De aansluit- en transportovereenkomst

- 3.1 Wil de contractant een aansluit- en transportovereenkomst aangaan, dan machtigt hij zijn leverancier om hem als afnemer bij de netbeheerder aan te melden. De leverancier informeert de contractant namens de netbeheerder over de aansluit- en transportovereenkomst en deze algemene voorwaarden. De aansluit- en transportovereenkomst gaat in op de datum waarop de contractant als afnemer in het aansluitingenregister van de netbeheerder is opgenomen.

De contractant heeft te allen tijde het recht de aansluit- en transportovereenkomst te ontbinden binnen veertien dagen na ontvangst van de door de leverancier verstrekte aansluit- en transportovereenkomst met deze algemene voorwaarden. Wordt deze overeenkomst ontbonden, dan is de contractant verplicht een vergoeding te betalen voor reeds plaatsgevonden transport en overige reeds verrichte werkzaamheden.

- 3.2 Tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen, wordt de aansluit- en transportovereenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd.
- 3.3 Onverminderd het elders in deze algemene voorwaarden bepaalde, kan de netbeheerder weigeren een aansluit- en transportovereenkomst aan te gaan, uit te breiden of te wijzigen indien de transportcapaciteit van de netbeheerder ter plaatse onvoldoende is.

Onverminderd het elders in deze algemene voorwaarden bepaalde kan de netbeheerder een aansluit- en transportovereenkomst ontbinden respectievelijk het aangaan, uitbreiden of wijzigen van een aansluit- en transportovereenkomst en het uitbreiden, wijzigen, vervangen, verplaatsen of activeren van een bestaande aansluiting weigeren indien:

- a. de contractant in verzuim is een opeisbare vordering van de netbeheerder te voldoen, met inbegrip van die ten behoeve van een ander respectievelijk vorig perceel, mits voldoende samenhang bestaat met de vordering om de ontbinding respectievelijk de weigering te rechtvaardigen óf
- b. aannemelijk is dat een of meer bepalingen of voorschriften uit de aansluit- en transportovereenkomst of wet of regelgeving niet zijn of worden nagekomen en de uitoefening van die bevoegdheid op die gronden door de netbeheerder gerechtvaardigd is.

Weigering en ontbinding als bedoeld in dit artikel dient schriftelijk en gemotiveerd te geschieden.

- 3.4 De netbeheerder zal bij de uitvoering van de aansluit- en transport-overeenkomst die zorg betrachten die van een zorgvuldig handelend bedrijf mag worden verwacht.
- 3.5 Indien de aansluit- en transportovereenkomst met twee of meer personen wordt aangegaan, kan de netbeheerder hoofdelijke verbondenheid voor nakoming verlangen.
- 3.6 Elk der partijen is gerechtigd de aansluit- en transportovereenkomst schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn op te zeggen. Uiterlijk tien werkdagen voordat de aansluit- en transportovereenkomst beëindigd dient te worden, dient de contractant zijn leverancier op de met de leverancier overeengekomen wijze van de gewenste beëindiging van de aansluit- en transportovereenkomst op de hoogte te stellen en, voor zover dit nog niet gebeurd is, zijn leverancier te machtigen de aansluit- en transportovereenkomst voor hem op te zeggen.

Indien niet voldaan is aan deze vereisten, alsmede indien de netbeheerder niet binnen de opzegtermijn in de gelegenheid is gesteld de voor de beëindiging van de aansluit- en transportovereenkomst noodzakelijke handelingen te verrichten, blijft de contractant gebonden aan hetgeen in of krachtens de aansluit- en transportovereenkomst is bepaald totdat hij aan al zijn daaruit voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan.

De opzegtermijn voor de netbeheerder bedraagt minimaal dertig dagen. De netbeheerder zal slechts opzeggen in de gevallen waarin opzegging wegens zwaarwichtige belangen is gerechtvaardigd.

- 3.7 De verplichting tot aansluiting en/of transport ingevolge de aansluit- en transportovereenkomst eindigt in ieder geval indien een aan de netbeheerder verleende aanwijzing als netbeheerder vervalt of wordt ingetrokken.
- 3.8 Bij een situatie als voorzien in artikel 11 van deze algemene voorwaarden, blijft de aansluit- en transportovereenkomst onverminderd van kracht.
- 3.9 Op de aansluit- en transportovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 3.10 Ingeval de netbeheerder zijn rechten en verplichtingen uit de aansluit- en transportovereenkomst overdraagt aan een derde, verleent de contractant zijn toestemming bij voorbaat. Van zodanige overdracht doet de netbeheerder tijdig mededeling.

Artikel 4 Bijzondere verplichtingen van de contractant

- 4.1 De contractant is gehouden er voor te zorgen dat hij op eigen naam uit hoofde van een leveringsovereenkomst recht heeft op levering van elektriciteit respectievelijk gas.

De netbeheerder gaat ervan uit dat de leverancier ook programma-verantwoordelijkheid voor de contractant regelt. Ingeval van een leveringsovereenkomst als bedoeld in respectievelijk artikel 95n van de Elektriciteitswet 1998 en 52c van de Gaswet hoeft dit niet het geval te zijn. Indien de netbeheerder constateert dat programmaverantwoordelijkheid voor de contractant niet is geregeld, zal de netbeheerder de contractant hierover informeren en zal de contractant alsnog onverwijld programma-verantwoordelijkheid moeten regelen. De contractant die niet aan het in dit lid bepaalde voldoet, dient zich ervan te onthouden elektriciteit respectievelijk gas met behulp van het door de netbeheerder beheerde (gastransport)net af te nemen. De contractant die slechts voor een beperkte hoeveelheid elektriciteit respectievelijk gas recht op levering heeft en/of programmaverantwoordelijkheid heeft geregeld, dient zich ervan te onthouden meer dan deze hoeveelheid af te nemen.

- 4.2** De contractant is gehouden, voor zover zulks redelijkerwijs nodig is, aan de netbeheerder zijn medewerking te verlenen bij de toepassing en de uitvoering van het in de aansluit- en transportovereenkomst bepaalde en de controle op de naleving daarvan, en wel in het bijzonder door:
- de netbeheerder zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van door hem waargenomen of vermoede schade, gebreken of onregelmatigheden in het in het perceel aanwezige gedeelte van de aansluiting en/of de meetinrichting, verbreking van de verzegeling daaronder begrepen;
 - aan personen, die van een door de netbeheerder uitgegeven legitimatiebewijs of machtiging zijn voorzien, toegang te verlenen tot het perceel - mede ten behoeve van de uitvoering van een van overheidswege op de netbeheerder rustende verplichting - van 08.00 tot 20.00 uur, behoudens op zon- en feestdagen, alsmede in geval van dringende reden ook op andere dagen en buiten deze uren;
 - de netbeheerder tijdig op de hoogte te stellen van adres- c.q. naamswijzigingen, voor zover van toepassing emailadreswijzigingen daaronder begrepen, en van wijzigingen van banknummer en rekeningadres.
- 4.3** De contractant is gehouden het redelijkerwijs mogelijke te doen om schade aan het in, aan, op, boven of onder het perceel aanwezige gedeelte van de aansluiting en/of de meetinrichting te voorkomen.
- 4.4** Indien de contractant geen eigenaar is van het perceel, staat hij er voor in dat de eigenaar akkoord gaat met het verrichten van alle handelingen die door de netbeheerder voor het aanbrengen, in stand houden, uitbreiden, wijzigen, vervangen, verplaatsen of wegnemen van een aansluiting of een meetinrichting dan wel voor het transport noodzakelijk worden geacht, zowel ten behoeve van hemzelf als voor zover het een bestaande aansluiting of een bestaande meetinrichting betreft ten behoeve van derden. De netbeheerder kan verlangen dat de contractant een schriftelijke verklaring van de eigenaar overlegt.
- 4.5** Bij de nakoming van zijn verplichtingen en de uitoefening van zijn rechten mag de netbeheerder zich laten vertegenwoordigen door derden. Indien de netbeheerder niet zelf de neteigenaar is, zijn de in deze algemene voorwaarden opgenomen bedingen inzake de rechten van de neteigenaar derdenbedingen als bedoeld in artikel 6:253 van het Burgerlijk Wetboek en kunnen door de contractant niet worden herroepen.
- 4.6** Het is de contractant niet toegestaan:
- door middel van en/of met behulp van de installatie via het (gastransport)net dat door de netbeheerder wordt beheerd, schade of ontoelaatbare hinder te veroorzaken voor de netbeheerder of andere contractanten;
 - door of ten behoeve van de netbeheerder aangebrachte verzegelingen te verbreken of te doen verbreken;
 - handelingen te verrichten of te doen verrichten waardoor de hoeveelheid uitgewisselde elektriciteit respectievelijk gas niet of niet juist kan worden vastgesteld, dan wel een situatie te scheppen waardoor het normaal functioneren van de meetinrichting of (andere) door de netbeheerder beheerde apparatuur wordt verhinderd;
 - zonder schriftelijke toestemming van de netbeheerder de aansluiting te gebruiken en/of ter beschikking te stellen of houden voor het transport van elektriciteit respectievelijk gas naar derden.

De netbeheerder kan aan het verlenen van de in onderdeel d. bedoelde toestemming ten minste voorwaarden verbinden op grond waarvan de derde(n) jegens de netbeheerder gebonden word(t)(en) aan dezelfde voorwaarden als de contractant.

- 4.7** Indien de contractant toerekenbaar in strijd heeft gehandeld met een in artikel 4 bedoelde verplichting, kan de netbeheerder hem indien er (mede) sprake is van niet door de meetinrichting geregistreerde elektriciteit respectievelijk gas een boete opleggen als is bepaald in het tarievenblad en in andere gevallen een boete van ten hoogste Euro 135,- (honderdvijfendertig Euro) per strijdige handeling.

In plaats van een boete kan de netbeheerder schadevergoeding verlangen en/of betaling van de kosten van transport vorderen en/of de kosten van de geschatte feitelijke levering in rekening brengen. Indien de netbeheerder (mede) de kosten van de geschatte feitelijke levering in rekening brengt, is de netbeheerder bevoegd de omvang van de levering over het desbetreffende tijdvak te schatten op grond van de ter beschikking van de netbeheerder staande gegevens hieromtrent.

Het voorgaande laat het recht van de netbeheerder op het geheel of gedeeltelijk wegnemen van de aansluiting en/of het deactiveren van de aansluiting onverlet.

Artikel 5 **Werkzaamheden aan de aansluiting en de meetinrichting**

- 5.1 De aansluiting en de meetinrichting worden uitsluitend door of vanwege de netbeheerder geactiveerd, in stand gehouden (daaronder mede begrepen onderhouden en gecontroleerd), uitgebreid, gewijzigd, vervangen, verplaatst, gedeactiveerd en weggenomen, één en ander zoveel mogelijk na voorafgaande mededeling aan en zoveel mogelijk in overleg met de contractant.
- 5.2 Indien de contractant activering, uitbreiding, wijziging, vervanging, verplaatsing, de-activering of wegneming van de aansluiting en/of de meetinrichting wenst, dient hij daartoe een aanvraag bij de netbeheerder in te dienen. Dit dient te geschieden door middel van een daartoe door de netbeheerder verstrekt formulier dan wel op een andere door de netbeheerder toegestane wijze. Uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de aanvraag en met inachtneming van het bepaalde in de in artikel 2, lid 2 bedoelde voorwaarden zal de netbeheerder schriftelijk op deze aanvraag reageren.
- 5.3 Onverminderd het elders in of krachtens deze algemene voorwaarden bepaalde, zijn het onderhoud en de controle van de aansluiting en de meetinrichting voor rekening van de netbeheerder.

Het activeren, uitbreiden, wijzigen, vervangen, verplaatsen, deactiveren en wegnemen van de aansluiting en de meetinrichting zijn in elk geval voor rekening van de contractant, indien:

- a. dit geschiedt op zijn verzoek of
- b. dit het gevolg is van zijn handelen of nalaten of het gevolg is van omstandigheden die hem redelijkerwijs zijn toe te rekenen.

Artikel 6 **Rechten met betrekking tot het perceel**

- 6.1 De contractant zal zowel voor hemzelf als ten behoeve van derden in, aan, op, onder of boven het perceel gelegde gedeelte van het (gastransport)net, tot stand gebrachte aansluitingen, gemaakte aftakkingen op reeds bestaande aansluitingen en geplaatste meetinrichtingen blijvend gedogen en met inachtneming van het bepaalde in artikel 5, lid 1 toestaan dat (gastransport)net, aansluitingen en aftakkingen, en meetinrichtingen worden in stand gehouden, uitgebreid, gewijzigd, vervangen, verplaatst en weggenomen. De ten gevolge van deze werkzaamheden door of vanwege de netbeheerder aan het perceel toegebrachte schade zal door of vanwege de netbeheerder worden hersteld dan wel, indien herstel niet mogelijk is, worden vergoed.
- 6.2 De contractant draagt er zorg voor dat het gedeelte van het (gastransport)net, de aansluiting(en) en de meetinrichting(en) die zich in, aan, op, onder of boven het perceel bevinden, goed bereikbaar zijn. Indien een gedeelte van het (gastransport)net, een aansluiting of een gedeelte daarvan dan wel de meetinrichting niet goed bereikbaar is geworden door een handelen of nalaten van de contractant of een eerdere contractant, maant de netbeheerder de contractant aan om binnen een redelijke door de netbeheerder te stellen termijn de bereikbaarheid te herstellen. Indien dat niet gebeurt, heeft de netbeheerder het recht:
- a. de belemmeringen weg te nemen,
 - b. wijzigingen in het tracé van de aansluiting aan te brengen,
 - c. een geheel nieuwe aansluiting tot stand te brengen en/of
 - d. de meetinrichting te laten verplaatsen
- én de redelijke kosten daarvan bij de betrokkene in rekening te brengen.

Artikel 7 **De installatie**

- 7.1 De contractant draagt er zorg voor dat zijn installatie voldoet aan de daartoe in of krachtens de wet gestelde eisen, daaronder begrepen de in artikel 2, lid 2 bedoelde voorwaarden. De netbeheerder heeft geen verplichting na te gaan of hieraan voldaan wordt.

Artikel 8 **Aard en kwaliteitsniveau van de transportdienst**

- 8.1 Door de netbeheerder wordt voor elektriciteit transportcapaciteit ter beschikking gesteld in de vorm van:
- a. éénfase-wisselstroom van lage spanning met een nominale frequentie van 50 Hertz en een nominale spanning van 230 Volt tussen fase en nul of tussen twee fasen;

- b. driefasen-wisselstroom van lage spanning met een nominale frequentie van 50 Hertz en een nominale spanning van 400 Volt tussen de fasen en van 230 Volt tussen fasen en nul;
- c. driefasen-wisselstroom van lage spanning met een nominale frequentie van 50 Hertz en een nominale spanning van 230 Volt tussen de fasen;
- d. driefasen-wisselstroom van hoge spanning met een nominale frequentie van 50 Hertz, waarbij de nominale spanning schriftelijk is vastgelegd.

Voor het overige zal het transport zodanig plaatsvinden dat onder andere aan het gestelde in de norm NEN-EN 50160:2010 "Spanningskarakteristieken in openbare elektriciteitsnetten" of de daarvoor in de plaats tredende norm wordt voldaan.

De netbeheerder kan, omwille van zijn bedrijfsvoering of die van een leverancier, op de geleverde spanning kortstondig toonfrequente signalen toevoegen, dan wel de geleverde spanning kortstondig deformeren. Indien de installatie de ontvangst van de toegevoegde c.q. gedeformeerde signalen belemmert, kan de netbeheerder de contractant verplichten om voor diens rekening voorzieningen te treffen.

- 8.2** In principe vindt het transport van elektriciteit respectievelijk gas continu plaats indien er elektriciteit respectievelijk gas voor transport wordt aangeboden. De netbeheerder staat echter niet in voor de continuïteit van het transport. Indien zich omstandigheden voordoen, waardoor het transport wordt of moet worden onderbroken, zal de netbeheerder het redelijkerwijs mogelijke doen om op de kortst mogelijke termijn het transport te hervatten.

Artikel 9 *Beperking of onderbreking van het transport in specifieke omstandigheden*

- 9.1** De netbeheerder kan, indien dit naar zijn oordeel noodzakelijk of gewenst is, in het belang van een goede elektriciteits- respectievelijk gasvoorziening, in verband met de uitvoering van onvoorziene werkzaamheden, in het belang van de veiligheid of in geval van redelijkerwijs te duchten gevaar voor schade - indien mogelijk na voorafgaande waarschuwing - het transport gedurende een zo kort mogelijke tijd beperken of onderbreken. Hetzelfde geldt voor de uitvoering van voorziene werkzaamheden, met dien verstande dat deze conform de in artikel 2, lid 2 bedoelde kwaliteitscriteria plaatsvinden en op grond daarvan onder andere vooraf aangekondigd worden.

Artikel 10 *Beperking van het transport van elektriciteit bij beperkt recht op levering*

- 10.1** Indien de aansluiting en/of de meetinrichting daartoe geschikt is, zal de netbeheerder tegen een redelijk tarief de doorlaatwaarde eenmalig of bij herhaling aan (laten) passen, indien de contractant en de leverancier overeenkomen dat het recht van de contractant op levering door de leverancier tijdelijk of blijvend wordt beperkt.

Artikel 11 *Gevolgen van niet-nakoming door de contractant*

- 11.1** De netbeheerder is bevoegd, zo mogelijk na voorafgaande schriftelijke waarschuwing, de aansluiting geheel of gedeeltelijk weg te nemen of te deactiveren, indien de contractant een of meer van zijn verplichtingen op grond van de aansluit- en transportovereenkomst niet nakomt.
- 11.2** De netbeheerder zal van zijn bevoegdheid als bedoeld in lid 1 slechts gebruik maken overeenkomstig de hiervoor geldende wet- en regelgeving én indien de niet-nakoming van zijn verplichtingen door de contractant dat rechtvaardigt.
- 11.3** Van de bevoegdheid als bedoeld in lid 1 zal de netbeheerder geen gebruik maken als een contractant die uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden over de aansluiting en het transport beschikt, zich binnen tien kalenderdagen na de afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling of een klacht over een nota van de netbeheerder als bedoeld in artikel 15, lid 5, in verband met die afwijzing heeft gewend tot de Geschillencommissie Energie. In afwachting van de uitspraak van de Geschillencommissie wordt de contractant niet ontslagen van de overige verplichtingen die uit de aansluit- en transportovereenkomst voor hem voortvloeien.
- 11.4** De in dit artikel bedoelde maatregelen worden pas ongedaan gemaakt nadat de reden daarvoor is weggenomen en de kosten die voor de netbeheerder redelijkerwijs voortvloeien uit deze maatregelen en van de ongedaanmaking ervan, alsmede eventueel door de netbeheerder in verband daarmee geleden schade, geheel zijn voldaan. Aan het ongedaan maken van de maatregelen kan de netbeheerder voorwaarden verbinden.

- 11.5 Het enkele rechtmatig gebruik door de netbeheerder van zijn bevoegdheden als bedoeld in dit artikel en de artikelen 9 en 10 leidt nimmer tot aansprakelijkheid van de netbeheerder voor de eventuele daaruit voortvloeiende schade.

Artikel 12 Meetinrichting en bepaling van de getransporteerde hoeveelheid elektriciteit en gas

- 12.1 De netbeheerder draagt er zorg voor dat de contractant beschikt over een meetinrichting die aan de in of krachtens de wet gestelde eisen voldoet, daaronder begrepen de in artikel 2, lid 2 bedoelde voorwaarden. De meetinrichting blijft eigendom van de netbeheerder respectievelijk wordt geen eigendom van de contractant.
- 12.2 Onverminderd de rechten en plichten die voor de netbeheerder voortvloeien uit de in artikel 2, lid 2 bedoelde voorwaarden, is de leverancier verantwoordelijk voor het (doen) vaststellen van de omvang van de hoeveelheid uitgewisselde elektriciteit respectievelijk gas. Voor zover er sprake is van uitgewisselde elektriciteit en/of gas zonder dat er sprake is van levering door een leverancier, mag de netbeheerder, onverminderd het elders in deze algemene voorwaarden bepaalde, de omvang van de hoeveelheid uitgewisselde elektriciteit respectievelijk gas (doen) vaststellen.

Artikel 13 Onderzoek van de meetinrichting en/of meetgegevens

- 13.1 Bij twijfel over de juistheid van de meetinrichting kunnen zowel de contractant, de leverancier als de netbeheerder verlangen dat de meetinrichting wordt onderzocht door een voor alle partijen aanvaardbare deskundige. Desgevraagd stelt de netbeheerder de contractant op de hoogte van de onderzoeksmogelijkheden en de kosten van het onderzoek.
- 13.2 De kosten van het onderzoek en de vervanging van de meetinrichting zijn voor rekening van degene op wiens verzoek het onderzoek wordt verricht. Indien volgens het onderzoek de meetinrichting niet voldoet aan de in of krachtens de wet gestelde eisen, daaronder begrepen de in artikel 2, lid 2 bedoelde voorwaarden, én dit is niet aan de contractant toe te rekenen, komen deze kosten ten laste van de netbeheerder.
- 13.3 Indien uit hoofde van dit artikel een onderzoek van de meetinrichting door de contractant of de netbeheerder wordt verlangd, is de netbeheerder gerechtigd de leverancier onverwijld over dit onderzoek en de resultaten hiervan te informeren.

Artikel 14 Tarieven

- 14.1 De contractant is aan de netbeheerder bedragen verschuldigd voor het activeren, in stand houden, uitbreiden, wijzigen, vervangen, verplaatsen, de-activeren en wegnemen van de aansluiting en de meetinrichting alsmede voor het transport, volgens het daarvoor door de netbeheerder vastgestelde tarievenblad. Het tarievenblad is te vinden op de internetsite van de netbeheerder en is op aanvraag kosteloos verkrijgbaar.
- 14.2 De bedragen als bedoeld in lid 1 kunnen worden verhoogd met de belastingen en heffingen die de netbeheerder krachtens een besluit van de overheid bevoegd is in rekening te brengen.

Artikel 15 Betaling

- 15.1 Op grond van artikel 95cb, lid 1 van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk artikel 44b, lid 1 van de Gaswet brengt de leverancier de periodiek aan de netbeheerder voor aansluiting, transport en meetinrichting verschuldigde bedragen bij de contractant in rekening en draagt deze af aan de netbeheerder. De voorwaarden betreffende de betaling aan de leverancier worden door de overeenkomst tussen de leverancier en de contractant bepaald.
- 15.2 De netbeheerder brengt de door de contractant aan de netbeheerder verschuldigde bedragen met een eenmalig karakter zelf door middel van een gespecificeerde nota bij de contractant in rekening.
- 15.3 Iedere nota van de netbeheerder dient te worden voldaan binnen veertien dagen na ontvangst dan wel binnen de door de netbeheerder aangegeven termijn indien die langer is dan veertien dagen. De betaling dient te geschieden op een door de netbeheerder aangegeven bankrekening. De wijze van betaling is tussen de netbeheerder en de contractant nader overeen te komen. De netbeheerder biedt de contractant een ruime keuze uit betalingswijzen.

- 15.4** Indien de netbeheerder dit verlangt, is de contractant verplicht de verschuldigde bedragen vooruit te betalen.
- 15.5** De verplichting tot betaling wordt niet opgeheven of opgeschort door het indienen van bezwaren tegen de nota, tenzij de contractant die uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden over de aansluiting en het transport beschikt, binnen de betalingstermijn overeenkomstig het bepaalde in artikel 18, lid 1 bij de netbeheerder een klacht indient. In dat geval wordt de betalingsverplichting van de betrokken nota opgeschort totdat de netbeheerder op de klacht heeft beslist.
- 15.6** De contractant is slechts gerechtigd de hem in rekening gebrachte bedragen te verrekenen met enig bedrag dat de netbeheerder hem schuldig is, indien is voldaan aan de wettelijke vereisten voor verrekening.
- 15.7** De contractant is zonder nadere ingebrekestelling in verzuim indien niet binnen de in lid 3 bedoelde termijn is betaald.
- 15.8** Indien de contractant in verzuim is ter zake van de betaling van een factuur van de netbeheerder, deelt de netbeheerder hem dit schriftelijk mede, onder vermelding van de gevolgen indien de contractant niet alsnog binnen veertien dagen betaalt. Aan deze aanmaning zijn geen kosten verbonden.
- 15.9** Een gevolg van het uitblijven van betaling binnen de in lid 8 bedoelde nieuwe termijn is het door de contractant aan de netbeheerder verschuldigd worden van een vergoeding voor de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte alsmede de wettelijke rente voor iedere dag dat betaling te laat wordt verricht, onverminderd het bepaalde in artikel 11.
- 15.10** Indien de contractant binnen de in lid 8 bedoelde nieuwe termijn van betaling een schriftelijk en gemotiveerd verzoek tot het treffen van een betalingsregeling bij de netbeheerder heeft ingediend, dan zullen aan het uitblijven van betaling pas gevolgen worden verbonden vanaf het moment dat de netbeheerder op dit verzoek - eveneens schriftelijk en gemotiveerd - afwijzend heeft beslist. Gedurende de looptijd van een door de netbeheerder met de contractant gesloten betalingsregeling dient de contractant alle uit hoofde van de betalingsregeling en alle overige aan de netbeheerder verschuldigde bedragen volledig te voldoen. Over deze bedragen kan geen verzoek tot een betalingsregeling worden ingediend. Komt de contractant zijn verplichtingen inzake de betalingsregeling niet na, dan is hij ten aanzien hiervan eveneens zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
- 15.11** Een rechtsvordering van de netbeheerder tot betaling van een opeisbare vordering verjaart niet eerder dan na vijf jaar.

Artikel 16 Zekerheidstelling

- 16.1** De netbeheerder kan van de contractant zekerheden verlangen in verband met de bedragen die de contractant op grond van artikel 15, lid 2 verschuldigd is, zoals een bankgarantie of waarborgsom, tenzij de netbeheerder toepassing geeft aan het bepaalde in artikel 15, lid 4.
- 16.2** De in lid 1 bedoelde zekerheid zal als regel niet hoger zijn dan het bedrag dat de contractant naar het oordeel van de netbeheerder vermoedelijk voor de betreffende eenmalige werkzaamheden zal moeten betalen. Een waarborgsom wordt terugbetaald zo spoedig mogelijk nadat de noodzaak tot zekerheidstelling niet meer aanwezig is en in ieder geval uiterlijk zes weken na de eindfactuur bij beëindiging van de aansluit- en transportovereenkomst, onder aftrek van het bedrag dat eventueel nog betaald moet worden.
- 16.3** Over de waarborgsom wordt vanaf de datum van ontvangst door de netbeheerder rente vergoed, waarvan het percentage gelijk is aan dat van de wettelijke rente verminderd met 3 procentpunten. Uitbetaling van de rente geschiedt uiterlijk bij de terugbetaling van de waarborgsom.

Artikel 17 Aansprakelijkheid

- 17.1a** De netbeheerder is, met inachtneming van het bepaalde in de overige leden van dit artikel, jegens de contractant aansprakelijk voor schade als gevolg van onderbreking van het transport van elektriciteit respectievelijk gas echter uitsluitend indien en voor zover:
- de onderbreking het gevolg is van een aan de netbeheerder toerekenbare tekortkoming en
 - het personenschade betreft als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden en/of
 - het zaakschade betreft bestaande uit vernietiging, beschadiging of verlies van een zaak en/of
 - het noodzakelijke kosten betreffen ter voorkoming van zaakschade bij een onderbreking van meer dan 8 uur, die niet bestaan uit kosten ter zake van een vervangende elektriciteitsvoorziening.

- 17.1b** Voor zaakschade en voor de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade geldt een drempelbedrag van Euro 40,- (veertig Euro) voor de contractant, met dien verstande dat bij overschrijding het drempelbedrag mede wordt vergoed. Voor personenschade als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden geldt geen drempelbedrag.
- 17.2** De netbeheerder is, met inachtneming van het bepaalde in de overige leden van dit artikel, voorts aansprakelijk voor schade aan personen of zaken ten gevolge van een gebrekkige aansluiting of een gebrekkig transport dan wel van een onjuist handelen of nalaten in verband met aansluiting en/of transport - niet zijnde een onderbreking van het transport -, doch niet indien de schade het gevolg is van een tekortkoming die de netbeheerder niet kan worden toegerekend.
- 17.3** Behoudens ingeval de schade ontstaat als gevolg van opzet of bewuste roekeloosheid van de netbeheerder of diens leidinggevende werknemers, is in alle gevallen van vergoeding uitgesloten indirecte schade zoals in ieder geval schade als gevolg van bedrijfsstilstand, als gevolg van het niet kunnen uitoefenen van een beroep of bedrijf en als gevolg van winstderving.
- 17.4** Indien en voor zover de netbeheerder jegens de contractant in het kader van deze algemene voorwaarden tot schadevergoeding verplicht is, komt schade slechts voor vergoeding in aanmerking tot een bedrag van ten hoogste:
- Euro 5.000.000,- (vijfmiljoen Euro) per gebeurtenis voor alle contractanten tezamen voor zover het personenschade betreft en
 - Euro 2.500.000,- (tweemiljoenvijfhonderdduizend Euro) per gebeurtenis voor alle contractanten tezamen voor zover het zaakschade en de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade betreft,
- met dien verstande dat, ongeacht de omvang van het totaal der schade, de vergoeding van de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade is beperkt tot Euro 75,- (vijfzeventig Euro) per contractant en de totale vergoeding van zaakschade en noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade is beperkt tot ten hoogste Euro 3.500,- (drieduizendvijfhonderd Euro) per contractant.
- Indien het totaal der schaden meer bedraagt dan de vermelde Euro 5.000.000,- aan personenschade en/of Euro 2.500.000,- aan zaakschade en/of noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade, is de netbeheerder niet gehouden meer schadevergoeding te betalen dan bedoeld bedrag, waarbij met inachtneming van de eerder in dit lid genoemde maxima per contractant, de aanspraken van de contractanten naar evenredigheid zullen worden voldaan.
- 17.5** Schade dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na het ontstaan aan de netbeheerder te zijn gemeld, tenzij de contractant aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.
- 17.6** De aansprakelijkheidsregeling in de vorige leden van dit artikel geldt mede ten aanzien van de neteigenaar en ieder ander elektriciteitsbedrijf en ieder ander gasbedrijf waarmee de netbeheerder ten behoeve van de elektriciteits- en/of gasvoorziening samenwerkt, alsmede ten aanzien van personen voor wie de netbeheerder of het andere elektriciteitsbedrijf respectievelijk gasbedrijf aansprakelijk is.
- Onder "ander elektriciteitsbedrijf" en "ander gasbedrijf" worden in ieder geval begrepen andere netbeheerders, eigenaren van (gas-transport)netten die conform de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk de Gaswet geen netbeheerder hebben aangewezen, eigenaren van directe lijnen en elektriciteitsproducenten respectievelijk gasproducenten en gasopslagbedrijven.
- 17.7** De contractant is aansprakelijk voor alle schade aan enige door de netbeheerder ten behoeve van de aansluiting en/of het transport in, aan, op, onder of boven het perceel aangebrachte voorziening, tenzij de schade het gevolg is van een tekortkoming die de contractant niet kan worden toegerekend. Indien de contractant schade moet vergoeden, is deze beperkt tot een bedrag van ten hoogste Euro 3.500,- (drieduizendvijfhonderd Euro) per aansluiting en per gebeurtenis. Deze beperking van de aansprakelijkheid is niet van toepassing bij het niet nakomen van de overeengekomen verbodsbepaling in artikel 4, lid 6 sub d van deze algemene voorwaarden.

Artikel 18 Klachten en geschillen

- 18.1** Indien de contractant een klacht heeft over de totstandkoming of uitvoering van een aansluit- en transportovereenkomst (daaronder niet begrepen de afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling), dient hij deze eerst aan de netbeheerder voor te leggen. Onverminderd het bepaalde in artikel 15, lid 5, dient de contractant een klacht voor te leggen binnen acht weken nadat hij het feit waarop de klacht gestoeld is, heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken.

Een klacht dient schriftelijk ingediend te worden en gemotiveerd te zijn. De contractant wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen acht weken na ontvangst van de klacht, door de netbeheerder schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van de netbeheerder naar aanleiding van de klacht en van de conclusies die de netbeheerder daaraan heeft verbonden.

- 18.2** Indien een klacht niet naar tevredenheid van beide partijen is opgelost alsmede ingeval van afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling als bedoeld in artikel 15, lid 10, kan het resterende geschil zowel door de contractant als door de netbeheerder worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Energie (www.degeschillencommissie.nl) of aan de bevoegde rechter in Nederland.
- 18.3** Wanneer de contractant ervoor kiest een geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie, dan is de netbeheerder aan deze keuze gebonden zodra de netbeheerder met het indienen van een verzoek tot behandeling door de Geschillencommissie bekend is. Een geschil dient schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te zijn gemaakt uiterlijk drie maanden nadat de klacht aan de netbeheerder is voorgelegd, onverminderd het bepaalde in artikel 11, lid 3.
- 18.4** Wanneer bij de netbeheerder de wens bestaat het initiatief te nemen een geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie, dan heeft de netbeheerder daartoe schriftelijke instemming van de contractant nodig.
- 18.5** De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het Reglement Geschillencommissie Energie. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een bescheiden vergoeding verschuldigd. Indien de Geschillencommissie oordeelt dat de klacht van de contractant gegrond is, dan moet de netbeheerder de contractant laatstbedoeld bedrag vergoeden.

Artikel 19 Wijziging van de algemene voorwaarden en het tarievenblad

- 19.1** De algemene voorwaarden en het tarievenblad kunnen door de netbeheerder worden gewijzigd. Wijzigingen treden in werking dertig dagen na de dag waarop de wijzigingen zijn bekend gemaakt, tenzij in de bekendmaking een latere datum van in werking treden is vermeld.
- Wijzigingen van het tarievenblad treden echter in werking tien dagen na de dag waarop de wijzigingen bekend zijn gemaakt, tenzij in de bekendmaking een latere datum van in werking treden is vermeld.
- 19.2** Indien een besluit van de Autoriteit Consument en Markt (ACM), op basis waarvan tariefwijzigingen wettelijk worden vastgesteld, op een zodanig tijdstip wordt bekend gemaakt dat de genoemde termijn van aankondiging in redelijkheid niet (meer) in acht genomen kan worden, treden in afwijking van de genoemde termijn de desbetreffende tariefwijzigingen in werking op dezelfde datum als waarop dat besluit in werking treedt. Bekendmaking vindt in die gevallen plaats zonder inachtneming van de genoemde aankondigingstermijn.
- 19.3** Als bekendmaking geldt een kennisgeving, geplaatst in één of meer dag- of weekbladen die in het gebied waarin de netbeheerder aansluiting en/of transport verzorgt, verspreid worden, dat de algemene voorwaarden, voorschriften en regelingen zijn gewijzigd en bij de netbeheerder ter inzage liggen en op aanvraag kosteloos verkrijgbaar zijn.
- 19.4** Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande aansluit- en transportovereenkomsten.
- 19.5** Indien een contractant een wijziging niet wenst te accepteren, kan hij de aansluit- en transportovereenkomst opzeggen met inachtneming van de daartoe gestelde vereisten.

Artikel 20 Slotbepalingen

- 20.1** Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1 augustus 2013.
- Met ingang van die datum vervallen de tot dan geldende algemene voorwaarden.

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

6.2 Kwaliteitscriteria met betrekking tot de service van de netbeheerder jegens aangeslotenen (uit Netcode Elektriciteit per 16 maart 2013, vastgesteld door de Autoriteit Consument en Markt) (Volledige versie: zie website van de ACM)

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. (.....)
- c. (.....)

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 3x80A 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 (.....)

6.2.6 (.....)

6.2.7 (.....)

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:
 - 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.
 - 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.
- 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:
 - 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.
 - 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.

- 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.
 - c. ingeval van een onderbreking van de transportdienst ten gevolge van een storing in een net met een spanningsniveau van 35 kV of hoger:
 - i. per aansluiting kleiner dan of gelijk aan 3×25 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.
 - ii. per aansluiting groter dan 3×25 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.
 - 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.
 - 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.
- 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 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
 - 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 1×6 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.

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)**

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 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 onderbro-

ken, 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 inplandige 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:
 - a. 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;
 - b. (.....)
 - c. (.....)

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.