



Vlaamse Reguleringsinstantie
voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt
Graaf de Ferrarisgebouw | Koning Albert II-laan 20 bus 19 | B-1000 Brussel
Tel. +32 2 553 13 53 | Fax +32 2 553 13 50
Email: info@vreg.be
Web: www.vreg.be

Beslissing van de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

van 11 mei 2004¹

met betrekking tot de vaststelling van het rapporteringsmodel, bedoeld in artikel
[1.1.2.3]² van Deel I van het Technisch Reglement Distributie Gas

BESL-2004-33

¹ Gewijzigd bij beslissingen van 3 mei 2005 en 28 augustus 2007

² Gewijzigd bij beslissing 28 augustus 2007

De Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt,

Gelet op artikel 9 van het decreet van 6 juli 2001 houdende de organisatie van de gasmarkt;

Gelet op artikel [I.1.2.3]³ van Deel I, Algemene bepalingen, van het Technisch Reglement Distributie Gas;

Overwegende dat de aardgasnetbeheerders, krachtens artikel [I.1.2.3]³, §1 van Deel I, Algemene Bepalingen van het Technisch Reglement Distributie Gas, jaarlijks voor 1 [april]⁴ een verslag dienen over te maken aan de VREG met daarin een beschrijving van de kwaliteit van hun dienstverlening in het voorgaande kalenderjaar;

Overwegende dat de VREG hiertoe een rapporteringsmodel dient op te stellen, bedoeld in §2 van hetzelfde artikel;

Beslist :

Enig artikel. De VREG stelt hierbij het rapporteringsmodel vast, bedoeld in artikel [I.1.2.3]³ van Deel I van het Technisch Reglement Distributie Gas, dat als bijlage bij deze beslissing wordt gevoegd.

Voor de VREG

Brussel, 11 mei [2004]⁵,

De [Gedelegeerd Bestuurder]⁶,

André Pictoel

³ Gewijzigd bij beslissing 28 augustus 2007

⁴ Gewijzigd bij beslissing 28 augustus 2007

⁵ Gewijzigd bij beslissing van 3 mei 2005

⁶ Gewijzigd bij beslissing 28 augustus 2007

[Bijlage: Rapporteringsmodel aardgasnetbeheerders

Inleiding

Het Technisch Reglement Distributie Gas vermeldt in Deel I (Algemene bepalingen) het verslag aan de VREG over de kwaliteit van dienstverlening van de aardgasnetbeheerders van het voorgaande kalenderjaar.

Timing	Inhoud
1 april	§1. De distributienetbeheerder zendt jaarlijks vóór 1 april een verslag aan de VREG, waarin hij de kwaliteit van zijn dienstverlening in het voorgaande kalenderjaar beschrijft. §2. Dit verslag wordt opgesteld volgens het Rapporteringsmodel gepubliceerd door de VREG, en wordt in twee exemplaren ingediend.

Voor de definities en formules wordt verwezen naar de Bijlage.

Onderbrekingen van de toegang tot het distributienet

Voor geplande interventies met onbeschikbaarheid van toegang tot het distributienet (bijv. vervangen van dienstleiding, vervangen van gasmeter, ..) wordt het totaal aantal interventies en de gemiddelde duur van onderbreking van toegang tot het distributienet opgevraagd.

Voor incidenten wordt een overzicht gevraagd van de individuele incidenten, met korte beschrijving van het incident, eventuele duur van onderbreking van toegang tot het distributienet en aantal getroffen toegangspunten, en schatting van de hoeveelheid gelekt gas.

(Identificatie van het net) (Betrokken jaar)

- 1. Onbeschikbaarheid van de toegang tot het net voor geplande werken**
(Bijvoorbeeld : vernieuwen van dienstleiding, overkoppeling van dienstleiding, ..)

Aard van de interventie *	Aantal betrokken toegangspunten	Gemiddelde duur van onderbreking toegang (h:min)
type		
...		

Gelieve de bron van deze gegevens te vermelden, bv. geplande acties, uitgevoerde werken, telefonische oproepen van afnemers, ..

* Uitgezonderd onderbrekingen in kader van onderbreekbare contracten

- 2. Niet-geplande onbeschikbaarheid van de toegang tot het net**
(Bijvoorbeeld : interventies ten gevolge van oproepen in verband met gasreuk, geblokkeerde meter, beschadiging, ..)

Aard van de onbeschikbaarheid	Aantal betrokken toegangspunten	Gemiddelde duur van onderbreking toegang (h:min)
type		
...		

Gelieve de bron van deze gegevens te vermelden, bv. uitgevoerde werken, telefonische oproepen van afnemers, ..

3. Onbeschikbaarheid van de toegang tot het net omwille van incidenten

(Bedoeld wordt : incidenten die meerdere toegangspunten treffen en onbeschikbaarheid van gas tot gevolg hebben)

Beschrijving incident	
Duur van onderbreking van toegang (h:min) (eventueel geschatte duur)	
Aantal getroffen toegangspunten	
Schatting van gelekte hoeveelheid aardgas	
Genomen maatregelen	

Druk

De rapportering gebeurt op basis van ontvangen meldingen die te maken hebben met het drukniveau op het toegangspunt, zoals te lage druk, drukvariaties, ...opgedeeld in lagedruk- en middendruknet. De meldingen kunnen door de DNB zelf gegroepeerd worden volgens meestvoorkomende types van melding. Gelieve aan te geven welk soort meldingen geteld werden : schriftelijke meldingen, schriftelijke en telefonische meldingen,

Type melding	Aantal ontvangen meldingen	Aantal ontvangen terechte meldingen
LD-net		
Beschrijving type1		
Beschrijving type2		
...		
MD-net		
Beschrijving type1		
Beschrijving type2		
...		

Kwaliteit van het aardgas

De rapportering gebeurt op basis van ontvangen meldingen die te maken hebben met de kwaliteit van het aardgas (zoals watergehalte, odorisatie, stof, ...) opgedeeld in lagedruk en middendruk. De meldingen kunnen door de DNB zelf gegroepeerd worden volgens meestvoorkomende types van melding. Gelieve aan te geven welk soort meldingen geteld werden : schriftelijke meldingen, schriftelijke en telefonische meldingen,

Type melding	Type melding	Aantal ontvangen meldingen
LD-net		
Beschrijving type1		
Beschrijving type2		
...		
MD-net		
Beschrijving type1		
Beschrijving type2		
...		

Calorische waarde

Overzicht van de calorische bovenwaarde van het aardgas per geaggregeerd ontvangstation en per maand.

Calorische bovenwaarde per geaggregeerd ontvangstation			
Maand	GOS 1	GOS 2	...
januari			
februari			
maart			
april			
mei			
juni			
juli			
augustus			
september			
oktober			
november			
december			

Dienstverlening

Aantal aansluitingsaanvragen

	Resultierend in offerte	Geweigerde aanvraag
Aantal volledige aansluitingsaanvragen voor eenvoudige aansluiting (en voldoende aan definitie eenvoudige aansluiting)		
Aantal volledige, ontvankelijke aansluitingsaanvragen voor aansluiting met studie (oriënterende of detailstudie)		

Klachten over respecteren van termijnen

Termijn voor	Aantal klachten
Realisatie van de aansluiting volgens contract (voor niet-eenvoudige aansluiting)	
Realisatie eenvoudige aansluiting (15 werkdagen)	
Tijdig aanvangen herstellingswerken voor het opheffen van een storing op het distributienet of de aansluiting (2 uur na melding)	
Informerend over de aard en de verwachte duur van de ongeplande onderbreking (op aanvraag)	

Andere diensten

	Aantal klachten
Totaal aantal klachten m.b.t. de dienstverlening in het jaar (Y-1)	
Vijf meest voorkomende type klachten in het jaar Y-1	
Typeklacht 1:	
Typeklacht 2:	
Typeklacht 3:	
Typeklacht 4:	
Typeklacht 5:	

Operationele verliezen

Er bestaat vooralsnog geen standaard methode voor de berekening van de operationele verliezen op het distributienet.

Verliezen bij beschadigingen door derden zijn opgenomen in het deel 'Onderbrekingen van de toegang tot het distributienet'.

Gaslekken, gaslekopsporingen en melding van incidenten

Dit wordt gerapporteerd aan FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie, Bestuur Kwaliteit en Veiligheid.

Bijlagen

Definitie melding

Onder melding wordt verstaan: elk contactneming door een netgebruiker of zijn gemandateerde over een probleem dat de netgebruiker ondervindt met betrekking tot een dienst of product geleverd door de distributienetbeheerder.

Elke distributienetbeheerder rapporteert minstens de aantallen door hem ontvangen schriftelijke meldingen (per brief, via website of via e-mail) met betrekking tot de in dit rapport opgenomen onderwerpen. Bij uitbreiding, rapporteert de distributienetbeheerder ook door hem geregistreerde telefonische meldingen met betrekking tot de in dit rapport opgenomen onderwerpen, indien beschikbaar en relevant.

Definitie terechte melding

Onder terechte melding wordt verstaan: elke melding waarbij, tijdens of na behandeling, wordt vastgesteld

- dat de reglementaire verplichting niet werd nageleefd door de distributienetbeheerder,
- een gemaakte afspraak onder door de netgebruiker voldane voorwaarden niet werd gerespecteerd door de distributienetbeheerder,
- of de gestelde norm niet werd gehaald door de distributienetbeheerder.

Dienstverlening

Alle klachten met betrekking tot de diensten van de distributienetbeheerder moeten geteld te worden.

Via deze rapportering zal er nagegaan worden in welke mate de termijnen voor de behandeling van een aansluitingsaanvraag en de realisatie van een aansluiting door de distributienetbeheerder, zoals gespecificeerd in het Technisch Reglement Distributie Gas, gerespecteerd worden.

De termijnen kunnen geraadpleegd worden in de geldende versie van het Technisch Reglement Distributie Gas.

Daarnaast biedt de distributienetbeheerder een overzicht van de vijf meest voorkomende klachten die hij geregistreerd heeft in het jaar Y-1 met betrekking tot zijn dienstverlening.

Definitie klacht

Onder klacht wordt verstaan: elke melding door een netgebruiker of zijn gemandateerde waarbij deze zijn ontevredenheid wordt uit over een dienst of product geleverd door de distributienetbeheerder, waarbij de netgebruiker betrokken partij is.

Elke distributienetbeheerder rapporteert minstens de aantallen door hem ontvangen schriftelijke klachten (per brief, via website of via e-mail) met betrekking tot de in dit rapport opgenomen onderwerpen. Bij uitbreiding, rapporteert de distributienetbeheerder ook door hem geregistreerde telefonische klachten met betrekking tot de in dit rapport opgenomen onderwerpen, indien beschikbaar en relevant.

Definitie terechte klacht

Onder terechte klacht wordt verstaan: elke klacht waarbij, tijdens of na behandeling, wordt vastgesteld

- dat de reglementaire verplichting niet werd nageleefd door de distributienetbeheerder,
- een gemaakte afspraak onder door de netgebruiker voldane voorwaarden niet werd gerespecteerd door de distributienetbeheerder,
- of de gestelde norm niet werd gehaald door de distributienetbeheerder.

]⁷

⁷ Gewijzigd bij beslissing van 3 mei 2005 en 28 augustus 2007