



Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt
Publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap
Graaf de Ferrarisgebouw | Koning Albert II-laan 20 bus 19 | B-1000 Brussel
Gratis telefoon 1700 | Fax +32 2 553 13 50
Email: info@vreg.be
Web: www.vreg.be

Rapport van de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt

van 02/06/2015

met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening van de
aardgasdistributienetbeheerders in het Vlaamse Gewest in 2014

Inhoud

1.	SITUATIESCHETS-----	3
2.	PROFIEL VAN HET NET -----	3
3.	ONBESCHIKBAARHEID VAN DE TOEGANG TOT HET DISTRIBUTIENET -----	4
	<i>Onderbrekingen door geplande werken</i>	<i>5</i>
	<i>Onderbrekingen door niet-geplande werken</i>	<i>6</i>
	<i>Incidenten</i>	<i>7</i>
	<i>Gemiddelde duur van onbeschikbaarheid.....</i>	<i>8</i>
4.	KWALITEIT EN DRUK VAN HET AARDGAS -----	10
	<i>Druk van het aardgas.....</i>	<i>10</i>
	<i>Kwaliteit van het aardgas</i>	<i>11</i>
5.	CALORISCHE BOVENWAARDE-----	12
6.	DIENSTVERLENING-----	17
	<i>Aansluitingsaanvragen.....</i>	<i>17</i>
	<i>Klachten m.b.t. naleving van termijnen</i>	<i>18</i>
	<i>Klachten m.b.t. andere diensten</i>	<i>19</i>
7.	OPERATIONELE VERLIEZEN-----	21
8.	GASLEKKEN, GASLEKOPSPORINGEN EN MELDING VAN INCIDENTEN-----	21
9.	REFERENTIES M.B.T. EVOLUTIE KWALITEIT DIENSTVERLENING -----	21
10.	CONCLUSIES VOOR HET JAAR 2014-----	23

1. Situatieschets

Overeenkomstig artikel 3.1.3 1° e van het Energiedecreet vervult de VREG volgende taak: het toezicht houden op de zekerheid en betrouwbaarheid van de distributienetten en het plaatselijk vervoersnet van elektriciteit, alsook de kwaliteit van de dienstverlening van de netbeheerders, onder meer bij de uitvoering van herstellingen en onderhoud en op het vlak van de tijd die de beheerders van de netten nodig hebben om aansluitingen en herstellingen uit te voeren.

Conform artikel 1.2.3 van de Algemene Bepalingen (Deel I) van het [Technisch Reglement Distributie Gas](#) (TRDG) moeten alle aardgasdistributienetbeheerders in Vlaanderen jaarlijks vóór 1 april een verslag indienen bij de VREG waarin zij de kwaliteit van hun dienstverlening beschrijven in het voorgaande kalenderjaar. Dit verslag dient opgesteld te worden volgens het Rapporteringsmodel [BESL-2004-33](#) opgesteld en gepubliceerd door de VREG.

De door de VREG opgevraagde gegevens hebben betrekking op:

- De onderbrekingen van de toegang tot het distributienet;
- De kwaliteit;
- De dienstverlening i.v.m. het naleven van de reglementair opgelegde termijnen.

Dit rapport synthetiseert de gegevens voor kalenderjaar 2014, maakt een vergelijking tussen de aardgasdistributienetbeheerders en geeft een aantal kerncijfers voor het Vlaamse Gewest.

De hier gepresenteerde gegevens werden door de VREG met zorg verwerkt maar worden louter ter informatie verstrekt. Ze worden gerapporteerd door de aardgasdistributienetbeheerders en de VREG kan niet garanderen dat deze cijfers een juist en volledig beeld geven van de kwaliteit van de dienstverlening.

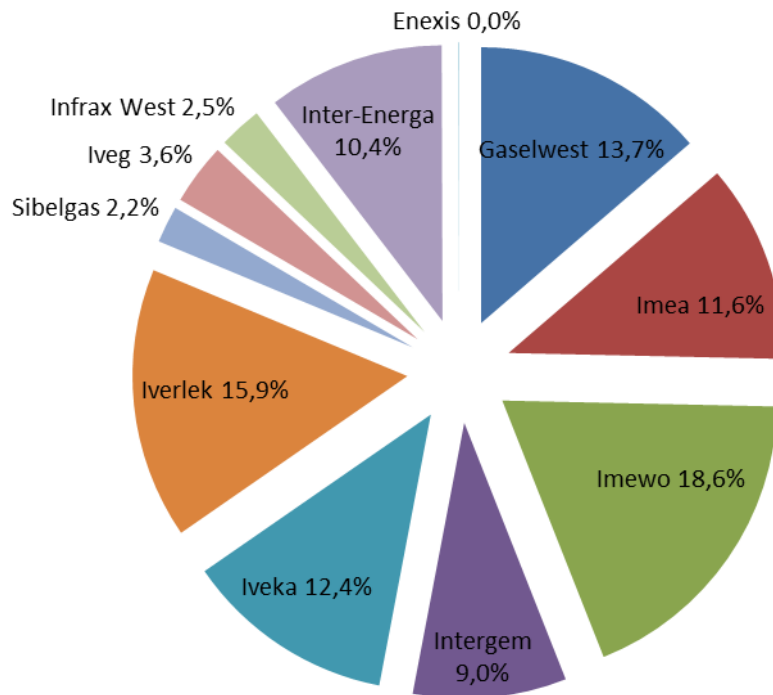
2. Profiel van het net

Ter situering wordt in onderstaande tabel het aantal afnemers per aardgasdistributienetbeheerder weergegeven.

Tabel 1 gemiddeld aantal afnamepunten op aardgasdistributienetten op 1 januari 2014.

Distributienetbeheerder (DNB)	Totaal aantal afnamepunten	Relatief aandeel	Werkmaatschappij	aandeel
Gaselwest	273.723	13,7%	Eandis cvba	83 %
Imea	232.287	11,9%		
Imewo	372.317	18,7%		
Intergem	180.116	9,0%		
Iveka	247.143	12,4%		
Iverlek	317.245	15,9%		
Sibelgas	43.156	2,2%		
Iveg	71.970	3,6%	Infrax cvba	17 %
Infrax West	50.291	2,5%		
Inter-Energa	207.556	10,0%		
Enexis (Nederland)	936	0,05%		
Totaal	1.996.740	100%		

Afnamepunten aardgasdistributienetten 2014



Figuur 1 Verdeling van de afnamepunten gas op distributienetten in Vlaanderen 2014

Door Enexis werd geen rapportering ingediend aangezien het distributienet slechts één gemeente (Baarle-Hertog) omvat in Vlaanderen en het gasnet gekoppeld is aan het Nederlandse aardgasnet. De VREG ontving in 2014 geen klachten over de kwaliteit van de dienstverlening in Baarle-Hertog.

3. Onbeschikbaarheid van de toegang tot het distributienet

Krachtens het Energiedecreet artikel 4.1.6.1^o heeft de aardgasdistributienetbeheerder o.m. als taak het beheer en onderhoud en het ontwikkelen onder economische voorwaarden van een veilig, betrouwbaar en efficiënt net. Artikel I.1.2.1 §2 van het Technisch Reglement Distributie Gas bepaalt dat de distributienetbeheerder al wat redelijkerwijs binnen zijn mogelijkheden ligt, in het werk moet stellen om onderbrekingen van de toegang tot het distributienet te voorkomen, of indien een onderbreking optreedt, die zo snel mogelijk te verhelpen.

In dit onderdeel wordt onderzocht in hoeverre klanten in 2014 werden getroffen door onderbrekingen in hun afname van aardgas van het distributienet.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen de onbeschikbaarheid van aardgas voor afnemers ten gevolge van door de netbeheerder geplande werken, niet-geplande werken en incidenten.

Voor de eenvoud wordt het aantal getroffen klanten gelijk verondersteld met het aantal toegangspunten.

Onderbrekingen door geplande werken

Krachtens artikel IV.4.2.1 van het Technisch Reglement Distributie Gas heeft de aardgasdistributienetbeheerder het recht om, na overleg met de betrokken distributienetgebruiker, de toegang tot het aardgasdistributienet te onderbreken als de veiligheid, de betrouwbaarheid of de efficiëntie van het aardgasdistributienet of de aansluiting werkzaamheden vereist aan het aardgasdistributienet of de aansluiting. De geplande werken aan de aansluiting omvatten werken aan de dienstleiding (sanering, overkoppeling) of het vernieuwen van de gasmeter.

Zoals gebruikelijk rapporteren de netbeheerders aan de VREG hun standaardtijden voor deze vormen van onbeschikbaarheid.

Tabel 2 onderbrekingen t.g.v. door DNB geplande werken in 2014

Onderbreking aardgastoevoer geplande werken	Werken aan de dienstleiding		Werken aan de gasmeter	
	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers
Distributienetbeheerder				
GASELWEST	04:00	2.511	02:00	1.600
IMEA	04:00	5.334	02:00	7.200
IMEWO	04:00	4.344	02:00	2.318
INFRAX WEST	02:00	596	-	0
INTER-ENERGA	02:00	689	-	0
INTERGEM	04:00	5.273	02:00	2.031
IVEG	02:00	633	-	0
IVEKA	04:00	5.313	02:00	1.635
IVERLEK	04:00	7.575	02:00	3.592
SIBELGAS	04:00	1.024	02:00	814
Totaal		33.292		19.190

Voor de werken aan dienstleidingen rapporteren de distributienetbeheerders het laagste aantal in vijf jaren.¹

Het aantal werken aan gasmeters is weer gezakt naar hetzelfde niveau als de voorbije jaren, na het uitzonderlijk grote aantal van vorig jaar.²

Gasmeters ouder dan 30 jaar werden vroeger automatisch vervangen maar nu enkel indien uit steekproeven blijkt dat ze onvoldoende nauwkeurig zijn.³ Infracx voert daarom de noodzakelijke metervervangingen (wegens slechte staat of ongewenste bouwvorm nl. ombouw 2- naar 1- pijps) uit wanneer er werken zijn aan de dienstleiding.

De tellervervangingen bij Infracx zijn dan ook verschoven naar de rubriek 'werken aan de dienstleiding'.

De onderbrekingen als gevolg van geplande werken hebben een beperkte impact op het gebruikerscomfort aangezien de getroffen klanten vooraf door de netbeheerder van het moment en de verwachte duur van de onderbreking werden ingelicht.

¹ Als reden voor deze evolutie vermeldde Eandis vorig jaar minder wegeniswerken en elektriciteitsprojecten waarmee voor gas in synergie gewerkt kan worden, en het eindigen van het programma voor de vervanging van grijs gietijzer. Inter-energa verklaart het lager aantal door het wegvallen van de verplichte vervanging van gasmeters ouder dan 30 jaar.

² Reden was toen de verplichte vervanging van een aantal tellers van een bepaald type en fabricagejaar.

³ KB van 3 augustus 2012 over de opvolging in bedrijf van de gasmeters voor huishoudelijk, handels- en lichtindustriële gebruik.

Onderbrekingen door niet-geplande werken

Niet-geplande werken zijn interventies door de aardgasdistributienetbeheerder ten gevolge van meldingen door de afnemers. Deze meldingen kunnen gaan over een plotse gasreuk, een gasonderbreking, een beschadiging aan de installatie of een storing aan de meetinstallatie.

Overeenkomstig het TRDG artikel IV.4.3.1 voorziet de aardgasdistributienetbeheerder in een permanent telefonisch informatienummer waarop onderbrekingen kunnen worden gemeld en informatie over onderbrekingen kan worden verstrekt.⁴ Volgens artikel III.5.3.3 §1 uit het TRDG dient de aardgasdistributienetbeheerder binnen twee uur na de melding van een storing aan de aansluiting ter plaatse te zijn om de werkzaamheden aan te vangen die leiden tot het opheffen van de storing.

Tabel 3 onderbrekingen bij oproepen in 2014

Onderbreking aardgastoevoer niet-geplande werken	Lagedruknet (LD)		Middendruknet (MD)	
	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers
Distributienetbeheerder				
GASELWEST	01:35	392	01:00	21
IMEA	01:42	479	01:00	2
IMEWO	01:42	630	01:40	51
INFRAX WEST	02:12	27	-	0
INTER-ENERGA	01:16	170	-	0
INTERGEM	01:44	406	02:21	1
IVEG	01:57	14	-	0
IVEKA	01:52	322	02:22	3
IVERLEK	01:44	508	01:26	40
SIBELGAS	01:35	88	-	0

De in bovenstaande tabel vermelde onderbrekingsduur is de gemiddelde onderbrekingsduur per getroffen afnemer. Het aantal getroffen afnemers is mogelijk licht onderschat. Wanneer er bijvoorbeeld een storing is op één aansluiting met meerdere netgebruikers (bv. een appartementsgebouw), zal de distributienetbeheerder gewoonlijk alleen die afnemers registreren die de storing hebben gemeld.

Infrax registreerde in 2014 geen enkele melding over onderbrekingen op middendruk.

In vergelijking met de vorige jaren ligt het aantal interventies op het lagedruknet in 2014 wat lager. In 2011 werden veel oproepen genoteerd voor problemen met de oudere budgetmeters, die werden vervangen door nieuwe. Eandis verwachtte toen ook in de volgende jaren interventies te moeten uitvoeren bij deze groep van distributienetgebruikers. In 2012 hadden 2157 meldingen van onderbrekingen op het lagedruknet betrekking op budgetmeters, of ruim 2 op 3.

In vergelijking met het jaar 2009 en vroeger, blijft het aantal interventies op het lagedruknet bij werkmaatschappij Eandis vrij hoog.

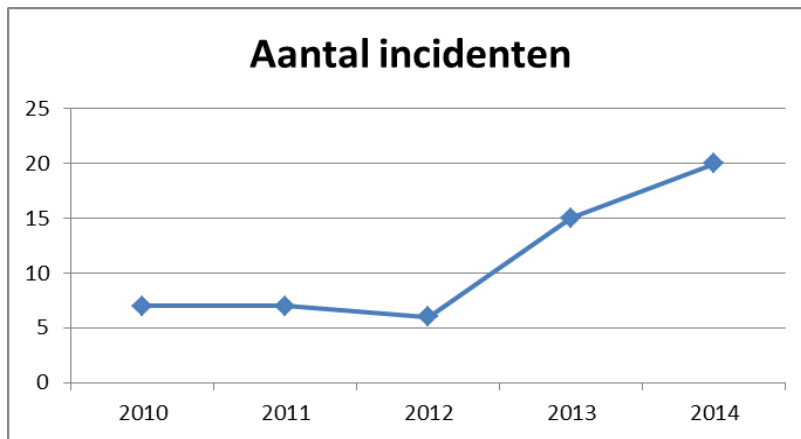
De onderbrekingen door niet-geplande werken treffen veel minder afnemers dan onderbrekingen door geplande werken (zie Tabel 5).

⁴ In Eandis-gebied is het permanente nummer voor storingen en defecten 078.35.35.00. In Infrax-gebied is dit 078.35.34.33.

Incidenten

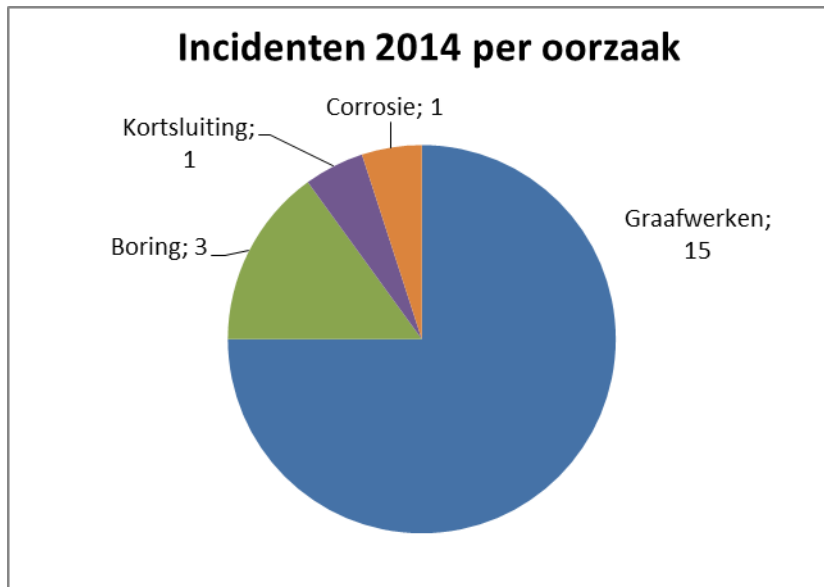
Een incident is bijvoorbeeld een gaslek ontstaan bij graafwerken, waarbij de aardgastoevoer naar meerdere afnemers moest worden afgesloten. Naargelang de configuratie van het aardgasdistributienet en de ernst van de situatie, zal de netbeheerder trachten de hinder voor de betrokkenen tot een minimum te beperken.

Over 2014 waren er 20 incidenten waarbij de gastoevoer naar meer dan één afnemer moest afgesloten worden. Dit is meer dan in 2013 (15 incidenten) en veel meer dan in 2010-2012 (gemiddeld 7 incidenten per jaar).



Figuur 2 Aantal incidenten

In de volgende figuur wordt de oorzaak van de incidenten weergegeven.



Figuur 3 Incidenten per oorzaak

Tabel 4 onderbrekingen gastoevoer n.a.v. incidenten in 2014

Onderbreking aardgastoevoer	Incidenten			
	Distributienetbeheerder	Gem. duur (h:min)	Aantal afname- punten	Aantal incidenten
GASELWEST		02:49	17	3
IMEA		02:01	3	1
IMEWO		01:29	72	6
INFRA WEST		-	-	-
INTER-ENERGA		08:50	4	2
INTERGEM		22:00	56	1
IVEG		-	-	-
IVEKA		03:10	11	2
IVERLEK		00:50	9	5
SIBELGAS		-	-	-

De in bovenstaande tabel vermelde onderbrekingsduur is de gemiddelde onderbrekingsduur per getroffen afnemer.

De vermelde incidenten zijn incidenten waarbij de gastoevoer naar afnemers werd onderbroken. Bij de meeste gaslekken gebeurt een dergelijke afsluiting niet. Uit veiligheidsoverwegingen geeft de netbeheerder immers de voorkeur aan het werken met leidingen onder gasdruk, om brandbare of explosieve mengsels van lucht en gas in de geleidde leidingen te vermijden. Bovendien wordt door de hulpdiensten (lokale brandweer) vaak een veiligheidsperimeter ingesteld waaruit mensen worden geëvacueerd. Een dergelijke evacuatie kan ook als een onderbreking van de gastoevoer worden beschouwd voor de tijd dat een inwoner de toegang tot zijn woning werd ontzegd. De gegevens betreffende het aantal op vraag van de hulpdiensten geëvacueerde wooneenheden worden evenwel niet overgemaakt aan de netbeheerders.

Het door Intergem gerapporteerde incident met lange onderbrekingsduur betrof een probleem van corrosie van een leiding.

Gemiddelde duur van onbeschikbaarheid

De volgende tabel geeft weer welke de gemiddelde jaarlijkse onbeschikbaarheid van de aardgastoevoer is, uitgedrukt in minuten, in verhouding tot het totale aantal afnemers per aardgasnetbeheerder.

Er moet nogmaals opgemerkt worden dat :

- de gemiddelde onbeschikbaarheid bekomen wordt door de onderbrekingsduur van een beperkt aantal getroffen afnemers te verrekenen over heel het klantenbestand;
- de onbeschikbaarheid ten gevolge van geplande werken gebaseerd is op standaardtijden, en dus geschat wordt;
- de onbeschikbaarheid ook werken op vraag van de afnemer kan bevatten, en de oorzaak van de onderbreking in dat geval niet altijd bij de aardgasnetbeheerder ligt;
- voor de kolom incidenten, de oorzaak van de onbeschikbaarheid kan liggen bij externe partijen, bijvoorbeeld beschadiging van een leiding bij graafwerken.

Tabel 5 gemiddelde duur onbeschikbaarheid aardgas per afnemer in 2014

Gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer (berekening VREG)	Geplande werken	Niet-geplande werken	Incidenten	
	minuten	minuten	minuten	
GASELWEST	3	0,1	0,0	
IMEA	9	0,2	0,0	
IMEWO	4	0,2	0,0	
INFRAX WEST	1	0,1	0,0	
INTER-ENERGA	0	0,1	0,0	
INTERGEM	8	0,2	0,4	
IVEG	1	0,0	0,0	
IVEKA	6	0,1	0,0	
IVERLEK	7	0,2	0,0	
SIBELGAS	8	0,2	0,0	
Gemiddelde	5,0	0,2	0,0	5 min 14 sec

Berekend als een theoretisch gemiddelde over alle afnemers in Vlaanderen bedroeg de onbeschikbaarheid van aardgas in 2014 5'14" per afnemer (6'54" in 2013, 6'24" in 2012, 7'12" in 2011, 5'30" in 2010, afgerond 5' in 2009 en 2008), met als uitersten per netgebied minimaal 25" en maximaal 9'26".

Dit cijfer ligt iets lager dan de vorige jaren, en is vooral te wijten aan het lagere aantal geplande interventies.

Tabel 5 toont dat de onderbrekingen van de aardgastoevoer hoofdzakelijk het gevolg zijn van geplande werken, m.a.w. noodzakelijke ingrepen door de distributienetbeheerder aan de dienstleiding of de gasmeter van de klant. Aangezien geplande werken aangekondigd worden of in overleg met de getroffen eindafnemers gebeuren, blijft de hinder voor de afnemers beperkt. De onderbrekingen gaan van 15 minuten voor de eenvoudige vervanging van een gasmeter tot 4 uur voor werken aan de dienstleiding.

Het aantal onderbrekingen ten gevolge van storingen of defecten aan de aansluiting op het aardgasnet is zeer beperkt in verhouding tot de geplande werken en bleef op het niveau van de laatste jaren. De evolutie van dit cijfer kan eventueel een indicatie geven over de staat van het aardgasdistributienet.

4. Kwaliteit en druk van het aardgas

Druk van het aardgas

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de door de aardgasdistributienetbeheerders ontvangen meldingen van afnemers in verband met de druk van het aardgas, met onderscheid tussen het overwegend residentiële lagedruknet (LD) en het middendruknet (MD).

Tabel 6 klachten van afnemers op het LD-net m.b.t. gasdruk in 2014

LD-net	Aantal klachten			Type drukprobleem					Ratio afnemers / terechte klachten ⁵
	Totaal	Waarvan terechte klachten		Druk te hoog		Druk te laag		Andere	
GASELWEST	70	60	86%	31	52%	29	48%	0	4.817
IMEA	36	20	56%	5	25%	17	85%	0	12.392
IMEWO	198	177	89%	98	55%	79	45%	0	2.167
INFRAX WEST	24	19	79%	8	42%	11	58%	0	2.613
INTER-ENERGA	316	316	100%	174	55%	142	45%	0	660
INTERGEM	180	162	90%	106	65%	56	35%	0	1.143
IVEG	51	38	75%	13	34%	25	66%	0	1.890
IVEKA	267	247	93%	120	49%	127	51%	0	1.019
IVERLEK	376	341	91%	177	52%	164	48%	0	966
SIBELGAS	4	2	50%	0	0,0%	2	100,0%	0	23.021
Totaal		1382	91%		53%		47%	0	1.493

Tabel 7 klachten van afnemers op het MD-net m.b.t. gasdruk in 2014

MD-net	Aantal klachten			Type drukprobleem					Ratio afnemers / terechte klachten ⁶
	Totaal	Waarvan terechte klachten		Druk te hoog		Druk te laag		Andere	
GASELWEST	13	9	69%	4	44%	5	56%	0	152
IMEA	4	1	25%	0	0%	1	100%	0	1.297
IMEWO	22	20	91%	7	35%	13	65%	0	104
INFRAX WEST	0								
INTER-ENERGA	0								
INTERGEM	17	16	94%	9	56%	7	44%	0	54
IVEG	0								
IVEKA	19	14	74%	2	14%	12	86%	0	100
IVERLEK	36	32	89%	6	19%	26	81%	0	61
SIBELGAS	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	166
Totaal		93	83%		30%		70%	0	122

⁵ ⁵ Op basis van het aantal meettoestellen op 1/1/2014. De ratio per DNB is alleen berekenbaar indien er minstens één terechte klacht was. Gemiddelde voor Vlaanderen berekend op geheel van aantal meettoestellen.

Op het LD-net waren er in 2014 in totaal 1382 terechte klachten ten opzichte van 1642 en 1739 in de jaren voordien. Op het MD-net waren er in 2014 totaal 93 terechte klachten ten opzichte van 131 en 143 in de jaren voordien.

Over alle netten samen (LD en MD) zien we een gemiddelde van één terechte klacht per 1406 afnemers. Voor 2013 tot 2009 was dit één terechte klacht per 1142, 1048, 1119, 957 en 1154 afnemers. In vergelijking met de vorige jaren hadden dus minder afnemers een klacht over de gasdruk.

Kwaliteit van het aardgas

Het aardgas in de distributienetten was in 2014 integraal afkomstig uit het hoge druk vervoersnet in beheer van Fluxys Belgium. Klachten door afnemers over de samenstelling van het gas zijn eerder zeldzaam. Ze hebben bijvoorbeeld betrekking op de aanwezigheid van waterdamp in het gas, bijvoorbeeld ontstaan na werken. Over 2014 werden 10 terechte klachten van klanten ontvangen over waterdamp of stof. Ter vergelijking: in 2014 werden 18 terechte klachten ontvangen door de aardgasdistributienetbeheerders, in 2013 25, in 2012 107⁷ klachten, in 2011 waren er 2, en in 2010 16 klachten.

⁷ waarvan 81 klachten over stof bij Iveka

5. Calorische bovenwaarde

De energie-inhoud van aardgas wordt uitgedrukt in kWh per normaal m³ gas (m³(n)), d.i. het volume omgerekend naar 0°C en 1 atmosfeer druk. Omdat de samenstelling van het gas van fossiele oorsprong continu tot enkele percenten in samenstelling varieert, wordt een gemiddelde waarde bepaald per netwerk, per geaggregeerd ontvangstation (GOS) en per maand.

De maandelijkse waarden van de calorische bovenwaarde zijn te raadplegen op de websites van Indexis (voor Eandis) en Infracx.

In de volgende tabellen wordt de calorische bovenwaarde (CBW) van het aardgas weergegeven per GOS en uitgedrukt in kWh/m³(n).

Tabel 8 Gaselwest: CBW per GOS voor 2014⁸

GOS	West
januari	11,4851
februari	11,4508
maart	11,4874
april	11,5125
mei	11,5610
juni	11,5494
juli	11,5917
augustus	11,6218
september	11,6149
oktober	11,6063
november	11,4691
december	11,4609

⁸ GOS Oudenaarde en GOS Aalbeke opgeheven per 1/1/2012.

Tabel 9 Imea: CBW per GOS voor 2014

GOS	Antwerpen	Haven
januari	9,8616	9,8627
februari	9,8785	9,9215
maart	9,8850	9,9165
april	9,8644	9,9000
mei	9,8028	9,8280
juni	9,8752	9,8959
juli	9,8634	9,8830
augustus	9,7455	9,7472
september	9,7496	9,7470
oktober	9,8074	9,8315
november	9,7800	9,8631
december	9,9280	9,9044

Tabel 10 Imewo: CBW per GOS voor 2014

GOS	Gent	Oostende	De Keignaert ⁹
januari	11,4031	11,4990	-
februari	11,4226	11,4907	-
maart	11,4158	11,5020	-
april	11,4254	11,4981	-
mei	11,4773	11,5588	-
juni	11,4882	11,5641	-
juli	11,5543	11,5995	-
augustus	11,6025	11,6325	-
september	11,5686	11,6284	-
oktober	11,5831	11,6007	-
november	11,4352	11,4671	-
december	11,4255	11,4390	-

Tabel 11 Infrac West: CBW per GOS voor 2014

GOS	Noord	Snaaskerke	Zuid
januari	11,5086	11,5685	11,5056
februari	11,5005	11,5607	11,4986
maart	11,5155	11,5956	11,5147
april	11,5442	11,6672	11,5407
mei	11,5765	11,7447	11,5757
juni	11,5836	11,8076	11,5716
juli	11,6202	11,8643	11,6059
augustus	11,659	11,9146	11,6369
september	11,6476	11,8776	11,6328
oktober	11,6206	11,8040	11,6120
november	11,4743	11,5599	11,4843
december	11,4517	11,4901	11,4791

⁹ Geen waarde betekent dat er geen afname was.

Tabel 12 Inter-energa: CBW per GOS voor 2014

GOS	Dilsen-Lommel ¹⁰	Sint-Truiden ¹¹	Herne	West	Zuid
januari	11,2218	9,7469	9,7513	9,7618	11,2123
februari	11,2800	9,8197	9,8254	9,8705	11,2519
maart	11,1700	9,8328	9,8379	9,847	11,1985
april	11,1564	9,7986	9,8068	9,8101	11,2252
mei	11,1361	9,7576	9,7662	9,7652	11,2292
juni	11,1306		9,8298	9,8123	11,1553
juli	11,1077		9,8127	9,7826	11,2141
augustus	11,1477		9,7698	9,7501	11,2561
september	11,2266		9,7681	9,7534	11,2835
oktober	11,2183		9,7658	9,7535	11,2925
november	11,2680		9,7588	9,7516	11,3030
december	11,3694		9,9417	9,9469	11,3382

Tabel 13 Intergem: CBW per GOS voor 2014

GOS	Aalst	Beveren
januari	11,3514	11,3310
februari	11,3787	11,4332
maart	11,3750	11,3983
april	11,3618	11,4128
mei	11,3689	11,3602
juni	11,4211	11,4648
juli	11,5145	11,5433
augustus	11,5146	11,5409
september	11,5434	11,5551
oktober	11,5741	11,5815
november	11,4126	11,4542
december	11,4197	11,4758

Tabel 14 IVEG: CBW per GOS voor 2014¹²

GOS	Boechout	Grobbendonk	Hemiksem-Boom	Kampenhout	Zelzate
januari	9,7668	9,7661	9,8621	9,7461	11,3085
februari	9,8769	9,8770	9,9245	9,8215	11,3699
maart	9,8493	9,8491	9,9147	9,8359	11,3988
april	9,8092	9,8109	9,9014	9,7970	11,3981
mei	9,7645	9,7663	9,8210	9,7577	11,3475
juni	9,8230	9,8081	9,8885	9,8117	11,4593
juli	9,7829	9,7771	9,8946	9,8017	11,5347
augustus	9,7478	9,7478	9,7500	9,7624	11,5218
september	9,7540	9,7524	9,7495	9,7531	11,5543
oktober	9,7561	9,7537	9,8456	9,7543	11,5970
november	9,7519	9,7517	9,8585	9,7527	11,4361
december	9,9455	9,9512	9,9023	9,9360	11,4568

¹⁰ GOS Leopoldsburg werd opgenomen in GOS Dilsen-Lommel vanaf juli 2013.

¹¹ GOS Sint-Truiden werd opgenomen in GOS IE West vanaf juni 2014.

¹² GOS Laakdal werd opgenomen in GOS IE West vanaf juli 2013

Tabel 15 Iveka: CBW per GOS voor 2014

GOS	Oost	Loenhout
januari	9,7557	11,3650
februari	9,8547	11,4756
maart	9,8405	11,4050
april	9,8016	11,4076
mei	9,7585	11,353 ¹³
juni	9,8100	11,2965
juli	9,7827	11,3368
augustus	9,7457	11,2518
september	9,7507	11,3028
oktober	9,7512	11,4869
november	9,7511	11,3356
december	9,9437	11,3355

Tabel 16 Iverlek: CBW per GOS voor 2014

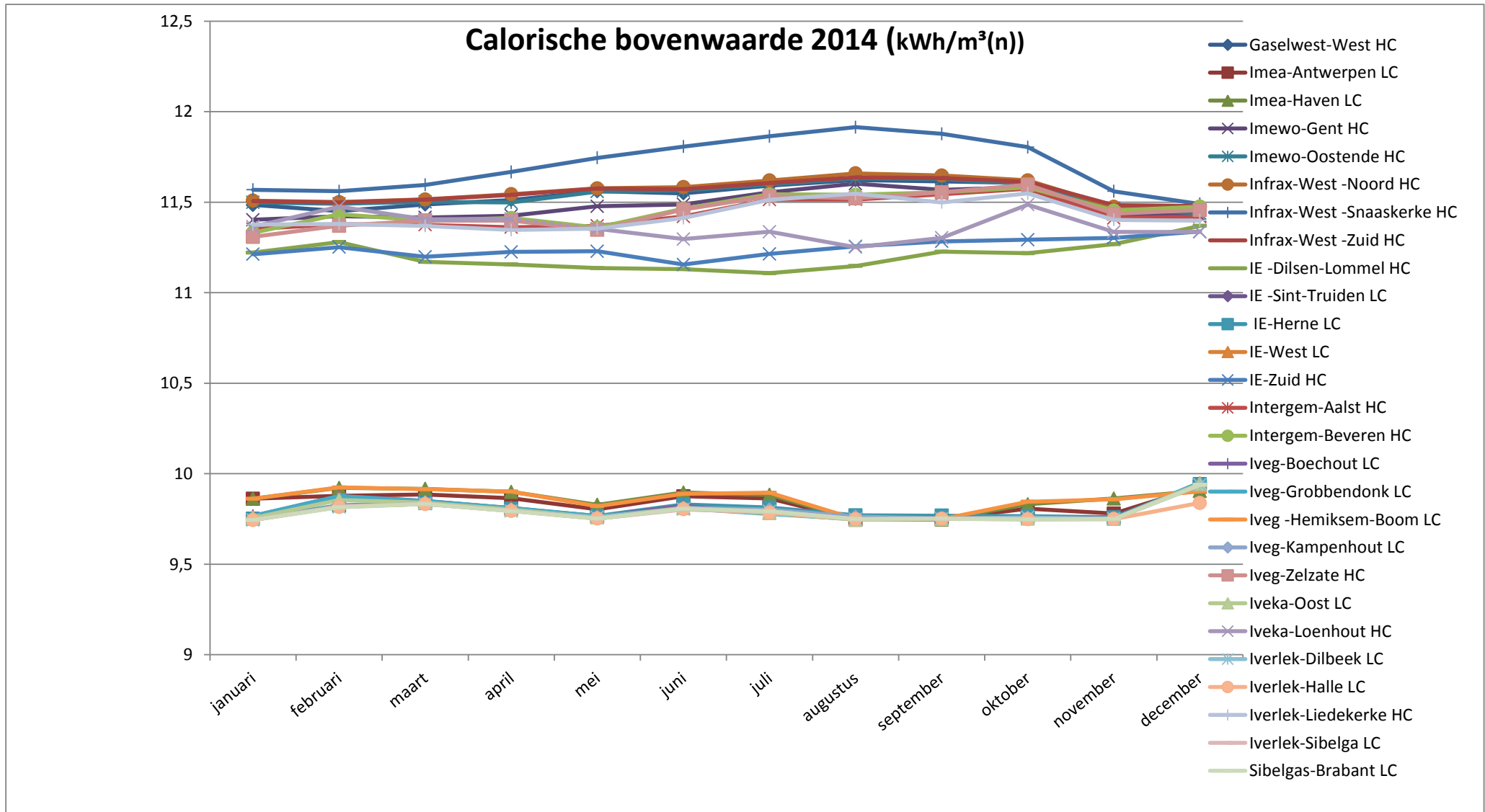
GOS	Dilbeek	Halle	Liedekerke	Sibelga
januari	9,7445	9,7446	11,3758	9,7445
februari	9,8165	9,8165	11,3800	9,8197
maart	9,8337	9,8326	11,3691	9,8328
april	9,7943	9,7945	11,3464	9,7942
mei	9,7585	9,7523	11,3543	9,7523
juni	9,8036	9,8040	11,4126	9,8025
juli	9,7922	9,7849	11,5127	9,7921
augustus	9,7487	9,7488	11,5473	9,7488
september	9,7516	9,7513	11,4987	9,7516
oktober	9,7582	9,7483	11,5483	9,7482
november	9,7501	9,7499	11,4025	9,7499
december	9,9384	9,8386	11,3984	9,9381

Tabel 17 Sibelgas: CBW per GOS voor 2014

GOS	Brabant
januari	9,7445
februari	9,8144
maart	9,8328
april	9,7932
mei	9,7523
juni	9,8070
juli	9,7920
augustus	9,7490
september	9,7521
oktober	9,7480
november	9,7499
december	9,9382

Voor de verschillende aardgasnetbeheerders liggen de gerapporteerde calorische bovenwaarden binnen de toegelaten vorken voor laagcalorisch en hoogcalorisch gas.

¹³ Initieel werd voor mei 10,3017 gerapporteerd. Dit was blijkbaar een door Fluxys verkeerd berekende waarde. Fluxys heeft de nieuwe waarde 11,3530 op haar website geplaatst maar Eandis had deze nog niet ontvangen.



Figuur 4 Calorische bovenwaarde per DNB

6. Dienstverlening

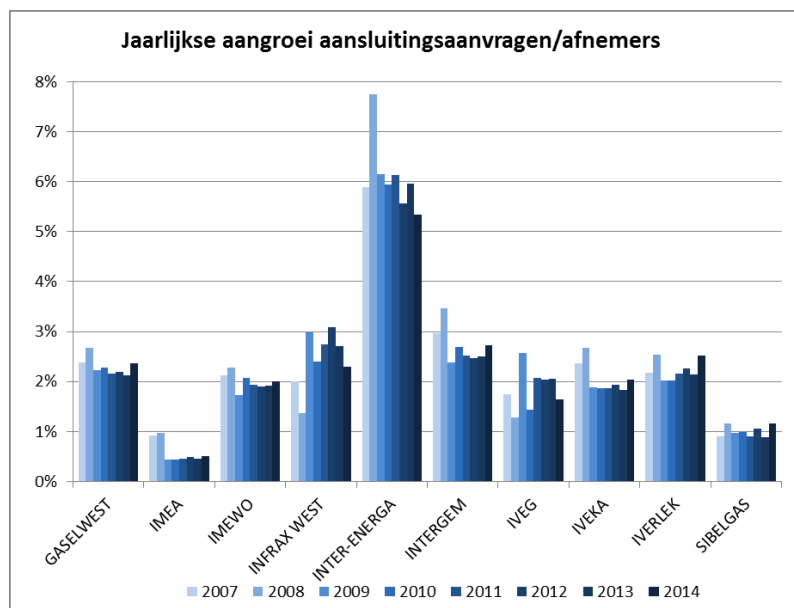
Aansluitingsaanvragen

Overeenkomstig het TRDG Afdeling III.3.2, maakt de aardgasdistributienetbeheerder bij aanvragen voor een nieuwe gasaansluiting een onderscheid tussen een eenvoudige aansluiting en een aansluiting met voorafgaande studie.

Tabel 18 Aanvragen in 2014 voor aansluiting op het aardgasdistributienet

Distributie- netbeheerder	Aantal aansluitingsaanvragen resulterend in offerte			Verhouding t.o.v. aantal afnemers (~ groei)		
	2014			2013	2014	2013
	eenvoudige	met studie	totaal	totaal	totaal	totaal
GASELWEST	5272	1199	6471	5680	2,36%	2,13%
IMEA	930	235	1165	1035	0,50%	0,45%
IMEWO	6279	1202	7481	6960	2,01%	1,92%
INFRAX WEST	950	206	1156	1325	2,30%	2,70%
INTER-ENERGA	9060	2027	11087	11726	5,34%	5,96%
INTERGEM	3892	1017	4909	4372	2,73%	2,50%
IVEG	1092	93	1185	1451	1,65%	2,05%
IVEKA	3897	1126	5023	4440	2,03%	1,84%
IVERLEK	6064	1941	8005	6603	2,52%	2,14%
SIBELGAS	382	119	501	379	1,16%	0,89%
totaal			46983	43971	2,35%	2,26%

Op de volgende grafiek worden de aansluitingsaanvragen t.o.v. het bestaande klantenbestand voor de laatste 7 jaren weergegeven.



Figuur 5 Jaarlijkse evolutie nieuwe aanvragen t.o.v. bestaande klanten per DNB 2007-2014

De totale jaarlijkse aangroei van aansluitingen op het aardgasdistributienet in Vlaanderen blijkt al enkele jaren vrij stabiel en situeert zich iets boven 2%. Bij distributienetbeheerder Inter-energa bleef de aangroei zoals gewoonlijk op een zeer hoog niveau (iets meer dan 5%). Het hangt samen met de aanhoudende sterke groei van zijn aardgasdistributienet, waarbij steeds meer woningen de mogelijkheid krijgen om aan te sluiten op een gasleiding in hun straat. De netbeheerder tracht te voldoen aan de in het Energiedecreet opgelegde cijfers wat betreft de aansluitbaarheidsgraden. Het laagste aangroei-cijfer (0,5%) is opnieuw voor DNB Imea, in het verstedelijkte gebied van de stad Antwerpen met een reeds sterk uitgebouwd aardgasnet.

Klachten m.b.t. naleving van termijnen

Overeenkomstig het Technisch Reglement Distributie Gas, dient de aardgasdistributienetbeheerder in zijn antwoord op vragen of verzoeken van de netgebruiker een aantal termijnen na te leven:

- Hij dient de uitvoeringstermijn voor de realisatie van een nieuwe aansluiting zoals vermeld in zijn offerte aan de aanvrager, na te leven (niet-eenvoudige aansluiting).
- De uitvoering van een eenvoudige aansluiting dient plaats te vinden binnen de 15 werkdagen na de betaling door de aanvrager.
- Twee uur na de melding van een storing aan het distributienet of de aansluiting dient de netbeheerder ter plaatse te zijn om de werkzaamheden te kunnen aanvangen die leiden tot het opheffen van de onveilige situatie.
- Bij ongeplande onderbrekingen van de toegang tot het distributienet dient de distributienetbeheerder aan de geïnteresseerde netgebruiker informatie te verschaffen over de aard en de te verwachten duur van de onderbreking.

In onderstaande tabel 19 worden klachten m.b.t. deze termijnen vermeld.

Tabel 19 Klachten in 2014 bij DNB's i.v.m. naleving termijnen

Distributie-netbeheerder	Aantal klachten m.b.t. naleving termijnen				Totaal
	aansluiting volgens offerte	eenvoudige aansluiting	herstelling na melding van storing	informatie over een onderbreking	
GASELWEST	8	9	2	2	21
IMEA	1	3	1	2	7
IMEWO	8	6	1	2	17
INFRA X WEST (E+G)	0	0	0	0	0
INTER-ENERGA (E+G)	2	0	0	0	2
INTERGEM	2	3	1	1	7
IVEG (E+G)	0	0	0	0	0
IVEKA	1	1	1	0	3
IVERLEK	1	2	0	0	3
SIBELGAS	0	0	0	0	0
TOTAAL 2014	23	24	6	7	60
TOTAAL 2013	21	80	7	7	115
TOTAAL 2012	45	143	12	7	207
TOTAAL 2011	123	398	8	29	558
TOTAAL 2010	3	397	3	3	406
TOTAAL 2009	3	329	5	8	345

De aardgasdistributienetbeheerders rapporteerden voor 2014 globaal duidelijk minder klachten betreffende de naleving van de opgelegde termijnen in vergelijking met voorgaande jaren, en ook voor 2012 en 2013 lag dit aantal reeds lager.

Dit lager aantal klachten hangt wellicht ook samen met een nieuwe klachtenrapportering die werd afgesproken tussen VREG en distributienetbeheerders en die dit jaar voor de eerste maal gebruikt werd.¹⁴

Bij Infrax werden de klachten over gas en elektriciteit dit jaar gezamenlijk gerapporteerd. De VREG zal aan Infrax vragen om in de volgende rapporteringen de klachten op te splitsen voor elektriciteit en gas.

De 24 ontvangen klachten betreffende de realisatie van een eenvoudige aansluiting kan vergeleken worden met de ongeveer 38.000 aanvragen, of één klacht per 1576 nieuwe aansluitingen, te vergelijken met één klacht per 443 nieuwe aansluitingen in 2012 en per 250 aansluitingen in 2012.

Klachten m.b.t. andere diensten

De distributienetbeheerder registreert elke klacht (mondeling of schriftelijk) die hij ontvangt van de netgebruikers. De netbeheerders rapporteerden volgens de hoger vermelde nieuwe klachtenrapportering die werd afgesproken tussen VREG en distributienetbeheerders. De cijfers bevatten zowel de terechte als de onterechte klachten.

De gegevens zijn, zoals reeds eerder in dit rapport vermeld, indicatief. Een hoog aantal klachten per DNB betekent niet noodzakelijk een mindere dienstverlening, aangezien het samenhangt met de grootte van het DNB-distributienet. Ook een gewijzigde methode voor de registratie van klachten heeft een invloed op de cijfers.

De volgende tabel 20 geeft een samenvatting van de door Eandis aan de VREG gerapporteerde cijfers. De belangrijkste onderwerpen waarop de klachten betrekking hebben worden weergegeven. Ter informatie worden de vergelijkbare getallen van de vorige jaren ook vermeld.

Tabel 21 geeft een samenvatting van de door Infrax gerapporteerde klachten. Voor Infrax zijn de cijfers voor 2014 de som van de klachten voor elektriciteit en gas, in tegenstelling tot de cijfers van 2013.

¹⁴ Een aantal klachten werd bij registratie door Eandis niet ingedeeld bij elektriciteit, gas of een bepaald onderwerp. Het eigenlijke aantal klachten ligt ongeveer een derde hoger.

Tabel 20 Klachten gerapporteerd door Eandis in 2014 (G)

Eandis	GASEL- WEST	IMEA	IMEWO	INTER- GEM	IVEKA	IVERLEK	SIBELGAS	2014 ¹⁵ (G)	2013	2012	2011	
Kwaliteit uitvoering	398	244	504	455	578	1334	158	3671	5378	5779	7845	Kwaliteit van de geleverde diensten (uitvoering)
Termijnen	183	5	232	213	9	137	3	782	1130	1278	1351	Termijn en timing van uitvoering werken
Klantenservice	23	39	68	28	39	50	3	250	435	505	Nb	Afspraak met de klant
Metering (defecte meters, meteropname, rechtzetting, ...)	234	180	295	155	204	201	24	1293	421	376	Nb	Metering (defecte meters, betwisting meterstanden)
Aansluiting – andere dan Kwaliteit of termijn	20	13	52	26	16	62	2	191				
									376	325	1468	Gebrekkige info/vragen
									85	340	778	M.b.t. van distributie-netbeheerder ontvangen factuur
									2716	2822	Nb	Overige
									10541	11425	13888	<i>Totaal</i>

Tabel 21 Klachten gerapporteerd door Infrac in 2014 (E+G)

Infrac	INFRA- WEST	INTER- ENERGA	IVEG	2014 (E+G)	2013 (G)	
Heraanleg	247	546	54	847	634	Heraanleg
Tarief	23	88	9	120	108	Data & facturering
Rechtzetting	36	105	29	170		
Kwaliteit uitvoering aansluiting	56	182	29	267	185	Timing en kwaliteit uitvoering
Termijn	51	99	14	164		
Klantenservice	53	136	35	224	34	Informatieverstrekking
					86	Schade ¹⁶
					28	Overige
					1075	<i>Totaal</i>

¹⁵ Een aantal klachten werd bij registratie door Eandis niet ingedeeld bij elektriciteit, gas of een bepaald onderwerp. Het eigenlijke aantal klachten ligt ongeveer een derde hoger.

¹⁶ Dit zijn klachten over beschadigingen van eigendom van netgebruikers bij werken of door storingen. Naargelang het geval geeft een klacht in deze categorie al dan niet aanleiding tot een financiële schadevergoeding.

Omwille van de nieuwe klachtenrapportering moeten de aantallen klachten omzichtig geïnterpreteerd worden en kunnen deze niet zondermeer vergeleken worden met de aantallen uit vorige rapporten.¹⁷ We willen daarom vooral de belangrijkste onderwerpen van de klachten weergeven.

Bij Eandis gingen de meeste klachten net zoals vorige jaren over de kwaliteit van de uitgevoerde herstellingen door aannemers aan trottoirs en het wegdek na werken (lijn "Kwaliteit uitvoering"). Het tijdig, kwalitatief en in oorspronkelijke staat herstellen van het openbaar domein blijft een belangrijke uitdaging.¹⁸

Verder zijn metering, het respecteren van termijnen, en de klantenservice onderwerpen waarover hoofdzakelijk geklaagd wordt. De klachten in verband met metering gaan vooral over schatting en rechtzetting van meetgegevens.

Ook de distributienetbeheerders bij Infrac worden vaak geconfronteerd met klachten over de kwaliteit van uitgevoerde werken, waarbij de toestand na de werken voor de klant onvoldoende overeenstemt met deze daarvoor. In 2013 werd bij Infrac gestart met een nieuw project aannemersevaluatie. Verder zijn kwaliteit van uitvoering van de aansluiting, klantenservice, rechtzetting van meetgegevens, het respecteren van termijnen en het tarief onderwerpen waarover vooral geklaagd wordt. De onderwerpen zijn dus zeer gelijklopend met Eandis.

7. Operationele verliezen

Er bestaat vooralsnog geen standaard methode voor de berekening van de operationele verliezen op het distributienet. De niet gekende operationele en incidentele verbruiken worden verondersteld verwaarloosbaar te zijn ten opzichte van de totaal vervoerde gashoeveelheden op het gasdistributienet en worden dus niet meegenomen in de allocatieberekeningen. Deze hoeveelheden worden bij de reconciliatie via de restterm toegewezen aan de aardgasdistributienetbeheerder.¹⁹

8. Gaslekken, gaslekopsporingen en melding van incidenten

Dit wordt door de aardgasdistributienetbeheerders gerapporteerd aan de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie, Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid.

9. Referenties m.b.t. evolutie kwaliteit dienstverlening

De volgende gegevens worden opgenomen in dit rapport als een algemene indicatie m.b.t. de evolutie van het aantal klachten tegen de Vlaamse distributienetbeheerders:

- aantal klachten bij de federale Ombudsdienst voor Energie m.b.t. distributienetbeheerders
- aantal klachten bij de VREG m.b.t. distributienetbeheerders.

Het laat toe de evolutie van het aantal klachten zoals gerapporteerd door de aardgasdistributienetbeheerders beter te kunnen inschatten.

¹⁷ Bovendien werden de klachten voor 2014 door Infrac niet opgesplitst voor elektriciteit of gas. De VREG zal aan Infrac vragen om in de volgende rapporteringen te splitsen voor elektriciteit en gas.

¹⁸ Zie ook Activiteitenverslag Eandis 2012

¹⁹ UMIG II E 4.1 scenario 02 Settlement gas

Tabel 22 Klachten tegen Vlaamse DNB's bij federale Ombudsdienst Energie

Distributienetbeheerder (werkmaatschappij)	Aantal klachten tegen DNB ontvangen door de Ombudsdienst (aardgas en elektriciteit)				
	2014	2013	2012 ²⁰	2011	2010
Eandis	483 (alleen gas 20)	588 (alleen gas 61)	732 (alleen gas 87)	653 (alleen gas 91)	330
Infrax	128 (alleen gas 2)	303 (alleen gas 91)	362 (alleen gas 34)	263 (alleen gas 20)	114
Totaal	611 (22)	891 (152)	1094 (121)	916 (111)	444

De VREG registreerde de volgende aantallen klachten (terechte en onterechte):

Tabel 23 Klachten tegen DNB's bij VREG

Distributienetbeheerder (werkmaatschappij)	Aantal klachten tegen DNB ontvangen door de VREG (aardgas en elektriciteit)					
	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Eandis	59	89	124	176	115	121
Infrax	17	29	32	43	34	25
Totaal	76	118	156	219	149	146

²⁰ Alle klachten: ontvankelijke, niet-ontvankelijke en niet-bevoegde. Bron: Ombudsman Energie.

10. Conclusies voor het jaar 2014

Per categorie

De onbeschikbaarheid van toegang tot het aardgasdistributienet voor afnemers blijft hoofdzakelijk toe te schrijven aan werken aan de gasmeter of aan de dienstleiding volgens de planning van de distributienetbeheerder. Deze noodzakelijke onbeschikbaarheid heeft normaal geen al te grote impact op het gebruikerscomfort aangezien de werken op voorhand worden aangekondigd en/of in overleg gebeuren met de getroffen eindafnemers. De theoretisch gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer in 2014 was 5 min. 14 sec., in vergelijking met 6 min. 54 sec in 2013. Hoewel de onbeschikbaarheid lager is dan de voorbije jaren, is het stijgend aantal incidenten bij graafwerken een aandachtspunt.

De kwaliteit van de druk in de Vlaamse aardgasdistributienetten wordt beoordeeld op basis van de meldingen die daarover door de aardgasnetbeheerders ontvangen en behandeld worden. Dit geeft een subjectief beeld van de kwaliteit. Op 2.074.086 afnamepunten (meettoestellen) werden in 2014 1475 terecht meldingen van drukproblemen ontvangen en behandeld door de aardgasnetbeheerders, dit is één melding per 1406 netgebruikers. Dit zijn minder meldingen dan de vorige jaren (één terecht melding per 1142 netgebruikers).

Over de kwaliteit of samenstelling van het aardgas zijn er in Vlaanderen heel weinig klachten door de netgebruikers. Toch kan soms lokaal een probleem optreden zoals de aanwezigheid van teveel stof en dit ondanks de door de netbeheerder geplaatste filters in het net.

Met betrekking tot de door de distributienetbeheerders verplicht na te leven termijnen werden 60 klachten gerapporteerd, nog lager dan het cijfer van 2013 dat reeds het laagste cijfer van de laatste jaren was (115 klachten). Voor 2014 hangt het lager aantal klachten wellicht ook samen met een nieuwe klachtenrapportering die werd afgesproken tussen VREG en distributienetbeheerders.

De rapportering bevatte ook een peiling naar alle andere klachten over de dienstverlening zoals over de klantenservice, de kwaliteit van uitvoering, enzovoort. Uit deze rapportering blijkt dat klanten nog steeds vooral klagen over de kwaliteit van de door (de aannemer van) de aardgasdistributienetbeheerder uitgevoerde werken. Dit blijft een zeer belangrijk aandachtspunt met het oog op een kwaliteitsvolle dienstverlening aan de klant. Vorig jaar werd een stabilisering gezien in het aantal klachten tegen de aardgasdistributienetbeheerders in vergelijking met de sterke toename die werd vastgesteld in 2011. Deze stabilisering wordt verder bevestigd. Maar ook hier hangt het lager aantal klachten wellicht samen met de nieuwe klachtenrapportering. De nieuwe klachtenrapportering zal verder opgevolgd en indien nodig verfijnd worden tegen de volgende rapportering in 2016.

Algemeen

Algemeen concludeert de VREG dat de Vlaamse aardgasdistributienetbeheerders cijfers rapporteerden waaruit blijkt dat zij in 2014 het hoge technische kwaliteitsniveau wat betreft de beschikbaarheid, de samenstelling en de druk van het verdeelde aardgas hebben gehandhaafd. De sterke groei in klachten tegen de netbeheerders in 2011 zette zich in 2013 en 2014 niet verder door. Deze positieve tendens ten gevolge van de inspanningen door de werkmaatschappijen Eandis en Infrac, moet verder bevestigd worden in de volgende jaren. De distributienetbeheerders moeten wel bijzondere aandacht blijven hebben voor de problematiek van de herstellingen bij uitvoering van werken op het terrein. De nieuwe klachtenrapportering die werd afgesproken tussen VREG en distributienetbeheerders, en die dit jaar voor de eerste maal gebruikt werd, zal verder opgevolgd en indien nodig verfijnd worden.