

Rapport

24/09/2019

met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening van de aardgasdistributienetbeheerders in het Vlaamse Gewest in 2018

Inhoudsopgave

1	Situatieschets	3
2	Profiel van het net	3
3	Onbeschikbaarheid van de toegang tot het distributienet	4
3.1	Onderbrekingen door geplande werken	5
3.2	Onderbrekingen door niet-geplande werken	6
3.3	Incidenten.....	7
3.4	Gemiddelde duur van onbeschikbaarheid	8
4	Kwaliteit en druk van het aardgas	10
4.1	Druk van het aardgas.....	10
4.2	Kwaliteit van het aardgas	12
5	Calorische bovenwaarde	12
6	Wobbe-index.....	14
7	Dienstverlening	15
7.1	Aansluitingsaanvragen	15
7.2	Klachten m.b.t. naleving van termijnen	16
7.3	Alle klachten	17
7.4	Referenties m.b.t. evolutie kwaliteit dienstverlening	21
8	Operationele verliezen.....	23
9	Gaslekken, gaslekopsporingen en melding van incidenten	23
10	Indicator slimme netten.....	24
11	Conclusies voor het jaar 2018.....	24
11.1	Per categorie	24
11.2	Algemeen.....	25

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 2018, maakt een vergelijking tussen de aardgasdistributienetbeheerders en geeft een aantal kerncijfers voor het Vlaamse Gewest.

De hier gepresenteerde gegevens werden door de VREG met grote zorg verwerkt, maar worden louter ter informatie verstrekt. Omdat zij grotendeels afkomstig zijn van derden kan de VREG niet instaan voor de juistheid ervan. De informatie dient ter indicatie van de kwaliteit van het netbeheer. Het gebruik van de informatie is voor eigen rekening en risico.

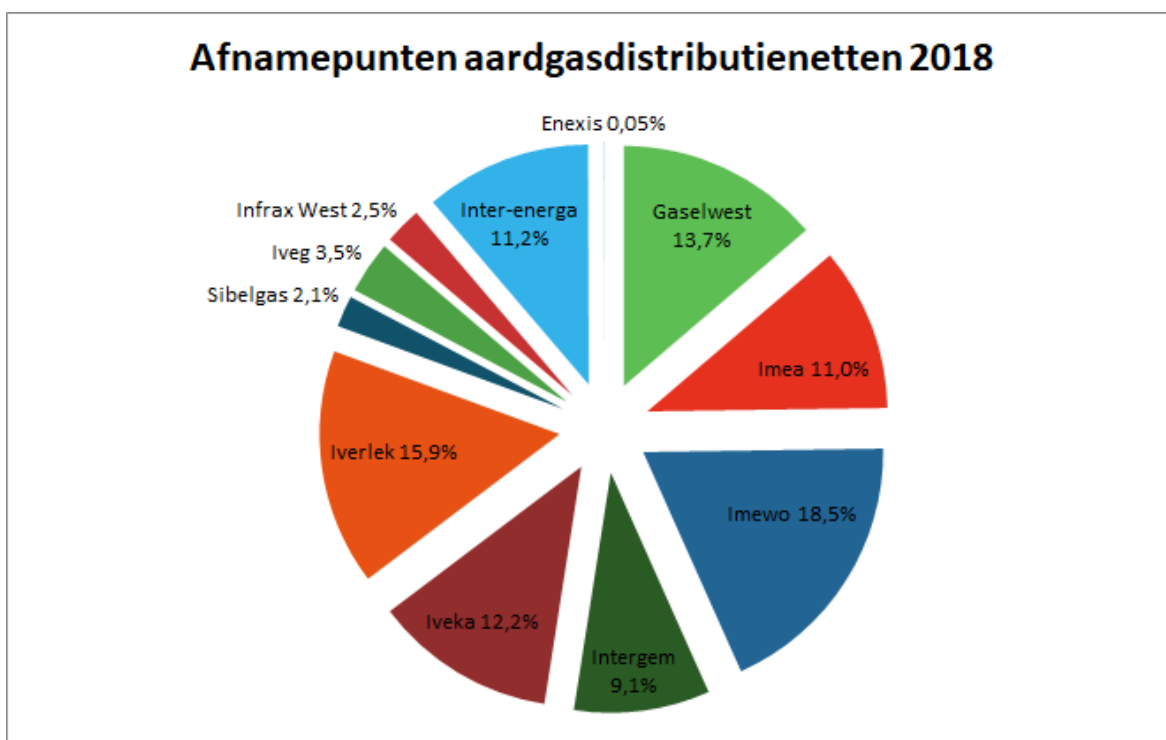
2 Profiel van het net

Ter situering wordt in Tabel 1 het aantal afnemers per aardgasdistributienetbeheerder weergegeven.

Tabel 1 Aantal afnamepunten op aardgasdistributienetten op 1 januari 2018

Distributienetbeheerder (DNB)	Afnamepunten	Werkmaatschappij	Aandeel
Gaselwest	299.102	Eandis cvba	83 %
IMEA	239.878		
Imewo	403.371		
Intergem	198.948		
Iveka	266.518		
Iverlek	345.956		
Sibelgas	45.833		
Iveg	76.513	Infrax cvba	17 %
Infrax West	54.535		
Inter-energa	243.971		
Enexis (Nederland)	1.058		
Totaal	2.175.683		

Wat betreft de werkmaatschappijen Eandis en Infrax merken we op dat er sinds 26 juni 2018 beroep wordt gedaan op één werkmaatschappij, Fluvius, en niet meer op Eandis en Infrax. In dit rapport gaan we uit van de situatie op begin 2018 waar Eandis en Infrax nog bestonden.



Figuur 1 Verdeling van de afnamepunten gas op distributienetten in Vlaanderen 2018

Op 1 januari 2018 was het aantal afnamepunten met 2,1 % gegroeid t.o.v. het vorige jaar.

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 2018 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° 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 2018 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. Bij

geplande en niet-geplande werken gaat het om onderbrekingen die één toegangspunt treffen, bij incidenten gaat het om situaties die meerdere toegangspunten treffen en onbeschikbaarheid van gas tot gevolg hebben.

3.1 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 het aantal uitgevoerde werken en de standaardtijd voor de onbeschikbaarheid.

Tabel 2 Onderbrekingen door geplande werken in 2018

Onderbreking aardgastoevoer geplande werken	Werken aan de dienstleiding		Werken aan de gasmeter		
	Distributienetbeheerder	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers
Gaselwest		04:00	955	02:00	1.014
Imea		04:00	2.075	02:00	509
Imewo		04:00	2.193	02:00	603
Infrac West		02:00	82	-	0
Inter-energa		02:00	1.170	-	0
Intergem		04:00	612	02:00	261
Iveg		02:00	414	-	0
Iveka		04:00	2.918	02:00	619
Iverlek		04:00	2.700	02:00	1.179
Sibelgas		04:00	235	02:00	144
Totaal			13.354		4.329

Het aantal werken aan dienstleidingen en gasmeters ligt lager dan de voorbije vijf jaren. De VREG plant om deze evoluties verder op te volgen bij de jaarlijkse analyse van de investeringsplannen, waarbij we ook zullen kijken naar de investeringsbudgetten.

Het aantal werken aan gasmeters wordt sterk beïnvloed door eventuele campagnes van verplichte vervanging van gasmeters op vraag van de FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie (vroeger werden gasmeters ouder dan 30 jaar automatisch vervangen werden maar nu enkel indien uit steekproeven blijkt dat ze onvoldoende nauwkeurig zijn).

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.

3.2 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.¹ 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 door niet-geplande werken in 2018

Onderbreking aardgastoevoer niet-geplande werken	Lagedruknet (LD)		Middendruknet (MD)	
	Distributienetbeheerder	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers	Gem. duur (h:min)
Gaselwest	1:38	458	1:37	12
Imea	2:13	505	-	-
Imewo	1:34	729	1:59	41
Infrac West	2:10	55	-	-
Inter-energa	3:02	80	-	-
Intergem	1:38	427	-	-
Iveg	2:27	51	-	-
Iveka	1:41	294	3:09	6
Iverlek	1:40	443	1:33	30
Sibelgas	1:34	68	-	-

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.

Infrac registreerde in 2018 geen enkele melding over onderbrekingen op middendruk.

Het aantal interventies op het lagedruknet en middendruknet in 2018 ligt op hetzelfde niveau als de vorige jaren.

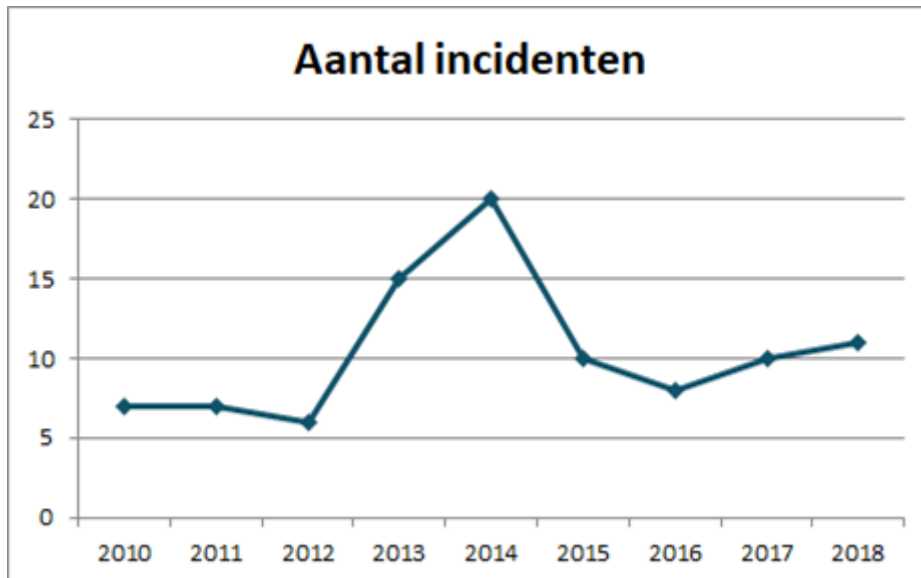
De onderbrekingen door niet-geplande werken hebben een kleiner effect op de gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer dan de onderbrekingen door geplande werken (zie ook Tabel 5).

¹ In Eandis-gebied was het permanente nummer voor storingen en defecten 078.35.35.00. In Infrac-gebied was dit 078.35.34.33. In 2019 wordt voor Fluvius enkel het eerste nummer behouden.

3.3 Incidenten

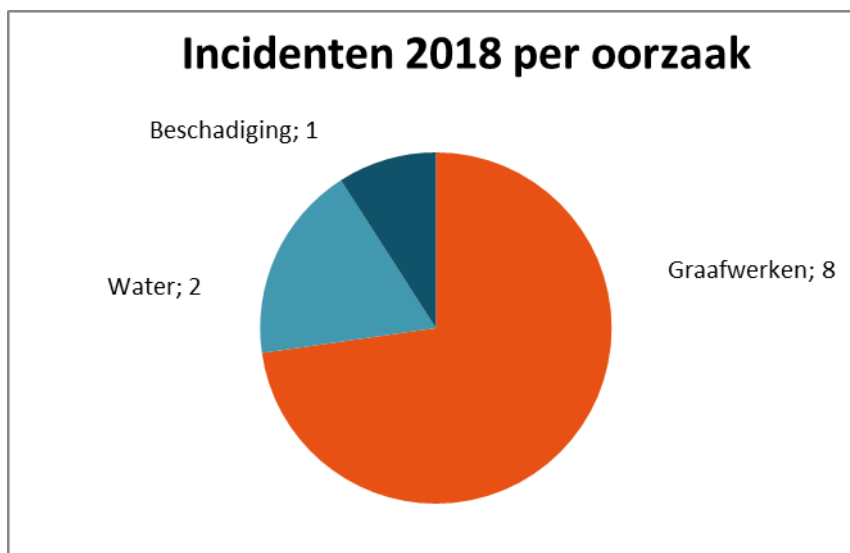
Een incident is bijvoorbeeld een gaslek ontstaan bij graafwerken, waarbij de aardgastoevoer naar meerdere afnemers moest worden afgesloten. Naargelang de configuratie van het aardgasdistributienet en de ernst van de situatie, zal de netbeheerder trachten de hinder voor de betrokkenen tot een minimum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

Over 2018 waren er 11 incidenten waarbij de gastoevoer naar meer dan één afnemer moest afgesloten worden. Dit is iets meer dan de vorige twee jaren.



Figuur 2 Aantal incidenten

In de volgende figuur wordt de oorzaak van de incidenten weergegeven. Zoals de vorige jaren zijn graafwerken de voornaamste oorzaak.



Figuur 3 Incidenten per oorzaak

Tabel 4 Onderbrekingen n.a.v. incidenten in 2018

Onderbreking aardgastoevoer	Incidenten		
Distributienetbeheerder	Gem. duur (h:min)	Aantal afnamepunten	Aantal incidenten
Gaselwest	71:00	154	2
Imea	-	-	-
Imewo	2:18	109	7
Infrax West	16:00	5	1
Inter-energa	-	-	-
Intergem	48:00	80	1
Iveg	-	-	-
Iveka	-	-	-
Iverlek	-	-	-
Sibelgas	-	-	-

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

De incidenten die meegeteld worden 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 zou ook als een onderbreking van de gastoevoer kunnen worden beschouwd voor de tijd dat een inwoner de toegang tot zijn woning werd ontzegd, maar het aantal op vraag van de hulpdiensten geëvacueerde wooneenheden wordt niet overgemaakt aan de netbeheerders.

Het aantal minuten onderbreking door incidenten ligt in lijn met de cijfers van vorige jaren.

3.4 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 aardgasdistributienetbeheerder.

De som van de onbeschikbaarheid door geplande werken, niet-geplande werken en incidenten wordt weergegeven.

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 voor een deel 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 aardgasdistributienetbeheerder ligt;

- voor de kolom incidenten, de oorzaak van de onbeschikbaarheid vaak ligt bij externe partijen, bijvoorbeeld beschadiging van een leiding bij graafwerken.

Tabel 5 Gemiddelde duur onbeschikbaarheid aardgas per afnemer in 2018

Gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer (berekening VREG)	Geplande werken	Niet-geplande werken	Incidenten	
	minuten	minuten	minuten	
Gaselwest	1,2	0,2	2,2	
Imea	2	0,3	0,0	
Imewo	1	0,2	0,0	
Infrac West	0,2	0,1	0,1	
Inter-energa	0,6	0,1	0,0	
Intergem	0,9	0,2	1,2	
Iveg	0,6	0,1	0,0	
Iveka	2,9	0,1	0,0	
Iverlek	2	0,1	0,0	
Sibelgas	2	0,1	0,0	
Gemiddelde 2018	1,6	0,16	0,4	2 min 11 sec
Gemiddelde 2017	2,3	0,14	0,2	2 min 40 sec
Gemiddelde 2016	3,4	0,15	1,0	4 min 31 sec
Gemiddelde 2015	3,3	0,1	0,6	4 min 4 sec
Gemiddelde 2014	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 2018 2'11" per afnemer, met als uitersten per netgebied minimaal 24" (Infrac West) en maximaal 3'30" (Iveka). Dit is lager dan vorige jaren, en is vooral te wijten aan een lager aantal geplande werken aan de gasmeter en het lager aantal minuten onderbreking door incidenten.

De onbeschikbaarheid voor de laatste jaren ligt iets lager dan de cijfers in het buitenland.

Nederland kende een onbeschikbaarheid van 5,1 min voor geplande en van 1 min voor ongeplande onderbrekingen in 2013.² Cijfers voor 2014-2016 tonen gelijkaardige waarden.³

Duitsland publiceert geen cijfer voor geplande onbeschikbaarheid⁴ en heeft een ongeplande onbeschikbaarheid van ca 1 min voor 2016-17 en van 0,48 min voor 2018.⁵

In de UK ligt de onbeschikbaarheid naargelang de netbeheerder tussen 5 en 20 min (totaal van geplande en ongeplande onbeschikbaarheid) voor 2017-18.⁶ Voor Frankrijk zijn geen cijfers beschikbaar.

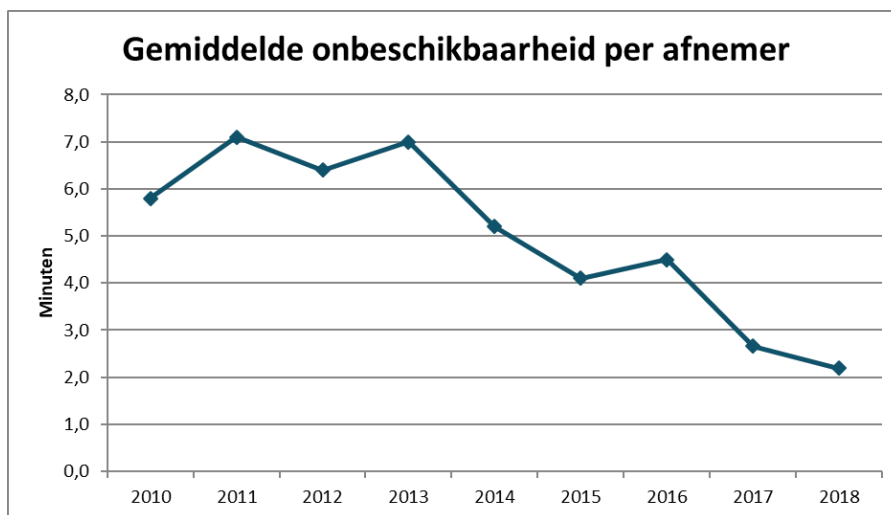
² CEER 6th Benchmarking Report on the Quality of Electricity and Gas Supply

³ CEER Benchmarking Report 6.1 – Continuity of Electricity and Gas supply, figuur 22 en 23 (SAIDI).

⁴ CEER Benchmarking Report 6.1 vermeldt wel unplanned SAIDI van ca 15 min voor 2015-16.

⁵ www.bundesnetzagentur.de - Quality of Supply

⁶ www.ofgem.gov.uk/data-portal/network-indicators



Figuur 4 Gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer: historiek

De onbeschikbaarheid in 2018 ligt iets lager dan de vorige jaren.

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. Deze onderbrekingen gaan van 2 uur voor werken aan de 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

4.1 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 2018

LD-net	Aantal klachten			Type drukprobleem					Ratio afnemers / terechte klachten ⁷
	Totaal	Waarvan terechte klachten		Druk te hoog		Druk te laag		Andere	
Gaselwest	84	76	90%	36	47%	40	53%	0	4.042
Imea	40	25	63%	9	36%	16	64%	0	10.201
Imewo	232	219	94%	128	58%	91	42%	0	1.896
Infrax West	41	41	100%	12	29%	29	71%	0	1.348
Inter-energa	383	383	100%	212	55%	171	45%	0	653
Intergem	158	152	96%	100	66%	52	34%	0	1.342
Iveg	60	60	100%	21	35%	39	65%	0	1.314
Iveka	203	203	100%	108	53%	95	47%	0	1.336
Iverlek	338	322	95%	203	63%	119	37%	0	1.112
Sibelgas	3	2	67%	0	0%	2	100%	0	24.276
Totaal		1483	96%		56%		44%	0	1513

Tabel 7 Klachten van afnemers op het MD-net m.b.t. gasdruk in 2018

MD-net	Aantal klachten			Type drukprobleem					Ratio afnemers / terechte klachten ⁸
	Totaal	Waarvan terechte klachten		Druk te hoog		Druk te laag		Andere	
Gaselwest	3	3	100%	1	33%	2	67%	0	532
Imea	9	4	44%	1	25%	3	75%	0	375
Imewo	28	23	82%	7	30%	16	70%	0	102
Infrax West	0	0						0	
Inter-energa	0	0						0	
Intergem	7	3	43%	3	100%	0	0%	0	323
Iveg	0	0							
Iveka	7	5	71%		0%	5	100%	0	309
Iverlek	30	20	67%	5	25%	15	75%	0	111
Sibelgas	0	0		0		0		0	
Totaal		58	69%		29%		61%	0	219

Op het LD-net waren er in 2018 in totaal 1483 terechte klachten ten opzichte van 1271, 1143, 1064, 1382 in de jaren voordien. Op het MD-net waren er in 2017 in totaal 58 terechte klachten ten opzichte van 82, 81, 98, 93 in de jaren voordien.

Over alle netten samen (LD en MD) zien we dus 1541 terechte klachten of een gemiddelde van één terechte klacht per 1464 afnemers. Voor 2017 tot 2011 was dit één terechte klacht per 1629, 1770, 1837, 1406, 1142, 1048, 1119 afnemers. In vergelijking met de drie vorige jaren hadden dus iets meer afnemers een klacht over de gasdruk.

⁷ Op basis van het aantal meettoestellen op 1/1/2017. De ratio per DNB is alleen berekenbaar indien er minstens één terechte klacht was.

⁸ Idem voetnoot 6

4.2 Kwaliteit van het aardgas

Het aardgas in de distributienetten is integraal afkomstig uit het hoge druk vervoersnet in beheer van Fluxys Belgium⁹. Klachten van afnemers over de samenstelling van het gas zijn eerder zeldzaam. Toch kan soms lokaal een probleem optreden zoals de aanwezigheid van te veel stof na werken en dit ondanks de door de netbeheerder geplaatste filters in het net, of de aanwezigheid van waterdamp.

Over 2018 werden slechts 3 klachten van klanten geregistreerd over de kwaliteit van het aardgas. Ter vergelijking: voor 2010 tot 2017 waren dat 16, 2, 107, 25, 18, 11, 13 en 10 terechte klachten.

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 Figuur 5 wordt de calorische bovenwaarde (CBW) van het aardgas weergegeven per GOS en uitgedrukt in kWh/m³(n).

Voor alle aardgasdistributienetbeheerders liggen de gerapporteerde calorische bovenwaarden binnen de toegelaten vorken voor laagcalorisch en hoogcalorisch gas, aangeduid met stippellijn in de figuur.

De stijging van de CBW-waarde in het GOS Hemiksem-Boom LC vanaf juni 2018, heeft te maken met de conversie van L- naar H-gas in een deel van dit GOS. Het bestaande ontvangstation Hoboken werd omgeschakeld van L- naar H-gas, en het voorheen niet-actieve ontvangstation Boom voedt nu het resterende deel van het GOS Hemiksem-Boom LC met L-gas¹⁰.

Het deel van het GOS Hemiksem-Boom dat omgeschakeld werd naar H-gas (Antwerpen-Kiel en Hoboken) is overigens in Figuur 5 zichtbaar als GOS Hemiksem-Boom2.

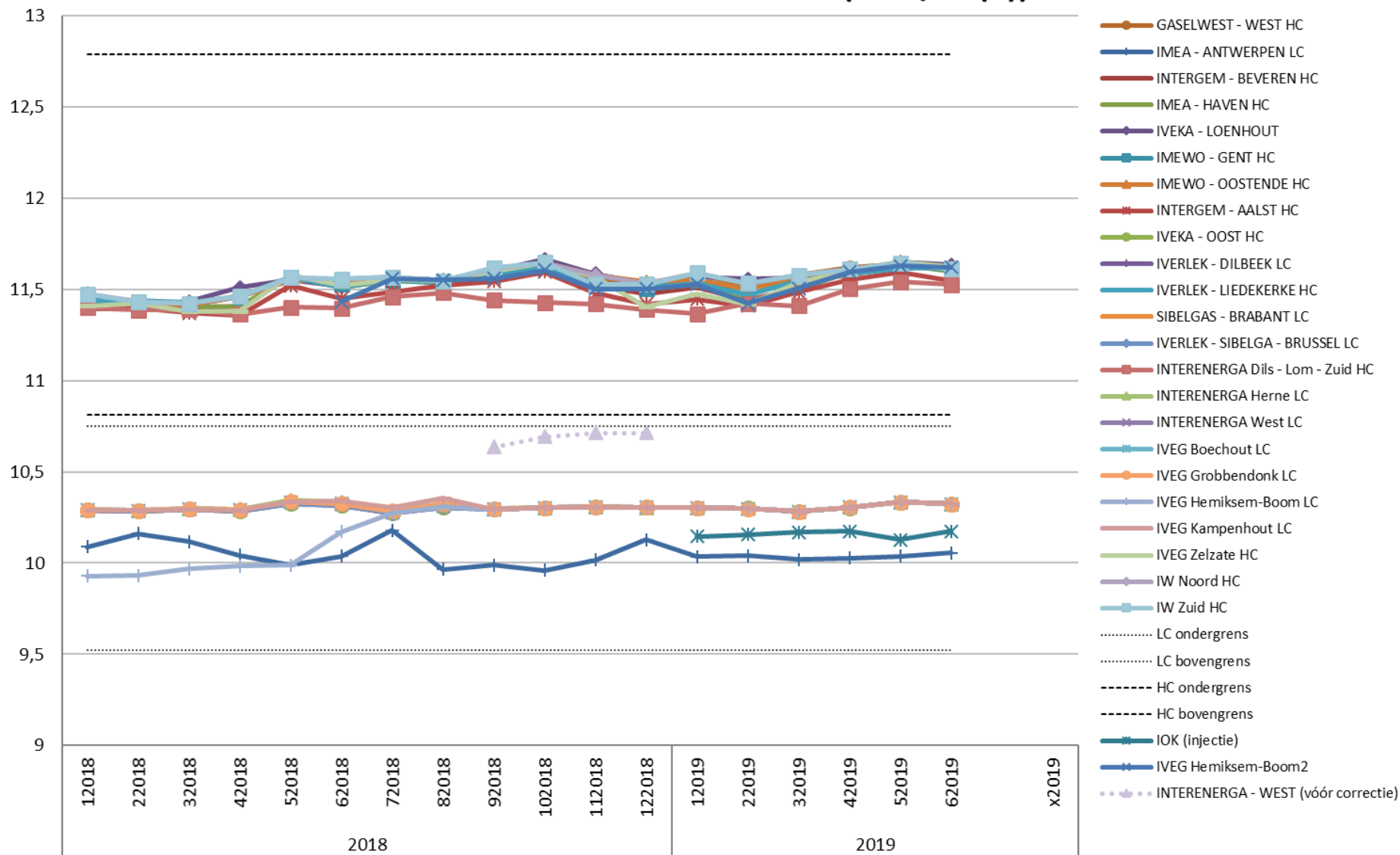
De afwijkende CBW-waarden voor september tot december in het GOS Inter-energa West zijn foutieve waarden die ook zo werden gerapporteerd aan de VREG¹¹. Deze werden nadien aangepast en correcties werden doorgevoerd in de marktprocessen. De gecorrigeerde waarden zijn ook opgenomen in Figuur 5.

⁹ Abstractie makend van de ene bestaande injectie-installatie in IVEKA-gebied, die einde 2018 operationeel werd (IOK).

¹⁰ Het ontvangstation Boom wordt gevoed door een ander deel van het Fluxysnet (met Poppel als entrypunt) met een iets hogere CBW dan het deel van het Fluxysnet dat voorheen het ontvangstation Hoboken voedde (met Zandvliet L als entrypunt).

¹¹ Bij de verwerking van de kwaliteitsrapporten stelde VREG bijkomende vragen over deze waarden. Na controle door de aardgasdistributienetbeheerder bleek dat het om foutieve waarden ging, waarvoor vervolgens een correctie werd doorgevoerd, zowel in de marktprocessen als in de rapportering naar de VREG.

Calorische bovenwaarde 2018 (kWh/m³(n))

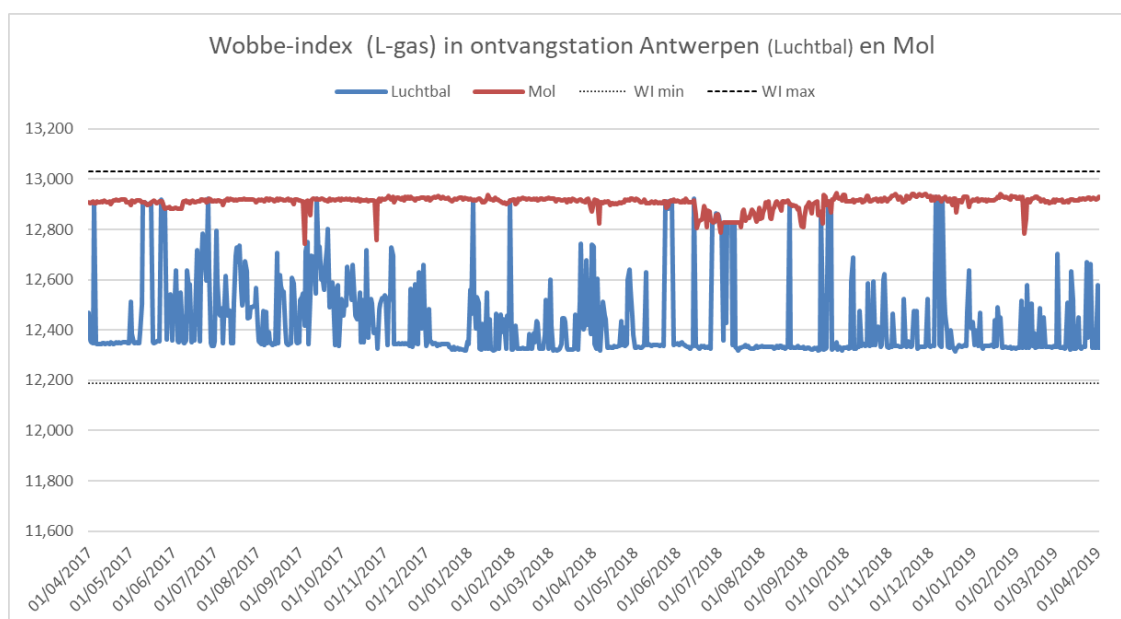


Figuur 5 Calorische bovenwaarde per DNB

6 Wobbe-index

De Wobbe-index (WI) van het aardgas is een karakteristiek die een beeld geeft van het thermisch vermogen dat aardgas van een bepaalde kwaliteit in een brander levert.

Deze cijfers maken geen deel uit van het rapporteringsmodel, maar in 2019 maken we de oefening om een overzicht op te stellen van de Wobbe-cijfers die betrekking hebben op aardgasdistributienetten voor 2018.



Figuur 6 Wobbe-index L-gas 2018

Enkel de cijfers voor L-gas werden opgevraagd (deze zijn het meest interessant om op te volgen gezien de evoluties m.b.t. het Groningen-gas, en gezien de limieten van WI voor H-gas zo ruim zijn dat overschrijdingen veel minder waarschijnlijk zijn dan voor L-gas).

De grafiek is te interpreteren als de uiterste waarden voor de Wobbe-index waartussen alle waarden in distributienetten op L-gas zich bevinden:

- Imea Luchtbal: gas afkomstig van entrypunt Zandvliet L gemengd met verrijkingsinstallatie Lillo
- Iveka Mol: gas afkomstig van entrypunt Poppel

Er werden in 2018 geen overschrijdingen van de limieten voor de Wobbe-index vastgesteld.

7 Dienstverlening

7.1 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.

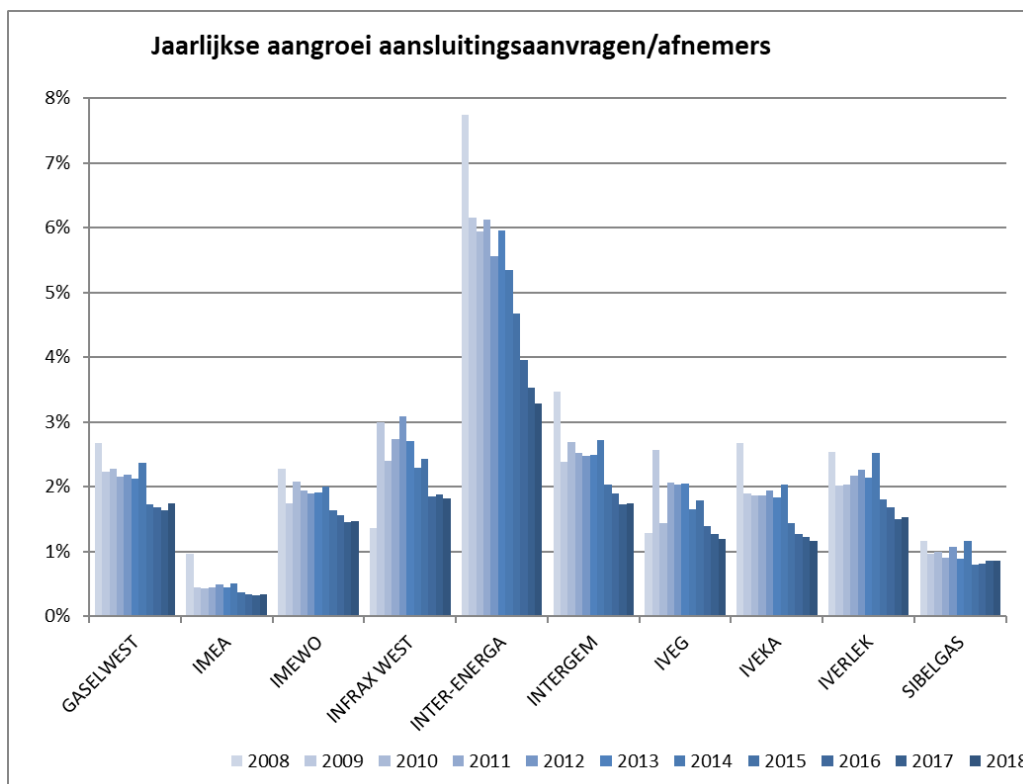
Tabel 8 Aanvragen in 2018 voor aansluiting op het aardgasdistributienet

Distributie-netbeheerder	Aantal aansluitingsaanvragen resulterend in offerte			Verhouding t.o.v. aantal afnemers (\approx groei)			2016
	2018			2017	2018	2017	
	eenvoudige	met studie	totaal	totaal	totaal	totaal	totaal
Gaselwest	3928	1290	5218	4796	1,74%		
Imea	554	276	830	785	0,35%		
Imewo	4575	1333	5908	5762	1,46%		
Infrax West	768	227	995	1003	1,82%		
Inter-energa	5404	2606	8010	8296	3,28%		
Intergem	2579	891	3470	3356	1,74%		
Iveg	617	296	913	955	1,19%		
Iveka	2136	954	3090	3225	1,16%		
Iverlek	3511	1759	5270	5101	1,52%		
Sibelgas	295	95	390	389	0,85%		
Totaal			34094	33668	1,57%	1,58%	1,70%

Bij Infrax zien we sinds 2017 een verschuiving naar een groter aandeel aansluitingsaanvragen met studie. Volgens Infrax is dit een gevolg van een betere registratie van het onderscheid tussen eenvoudige aansluitingen en aansluitingen met studie¹².

Op de volgende grafiek worden de aansluitingsaanvragen t.o.v. het bestaande klantenbestand voor de laatste 11 jaren weergegeven.

¹² ICT-applicatie Knex



Figuur 7 Jaarlijkse evolutie nieuwe aanvragen t.o.v. bestaande klanten per DNB 2008-2018

De vraag¹³ naar aansluitingen op het aardgasdistributienet in Vlaanderen blijkt al enkele jaren vrij stabiel en situeert zich in 2018 rond 1,6%, dus hetzelfde percentage als vorig jaar. Bij distributienetbeheerder Inter-energa bleef de aangroei zoals gewoonlijk op een zeer hoog niveau (3,3%). Het hangt samen met de sterke groei van het net van Inter-energa tot 2016, waarbij steeds meer woningen de mogelijkheid krijgen om aan te sluiten op een gasleiding in hun straat. Het laagste aangroei-cijfer (0,35%) is opnieuw voor DNB Imea, in het verstedelijkte gebied van de stad Antwerpen met een reeds sterk uitgebouwd aardgasnet.

7.2 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.

¹³ Uitgedrukt in aantal offertes voor aansluitingen, het aantal werkelijk gerealiseerde aansluitingen zal iets lager liggen.

In onderstaande tabel worden klachten m.b.t. deze termijnen vermeld (terechte en onterechte).

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	4	1	0	0	
Imea	3	0	0	0	
Imewo	8	0	0	0	
Infrax West	0	0	0	0	
Inter-energa	0	3	0	0	
Intergem	0	1	0	0	
Iveg	0	0	0	0	
Iveka	2	1	0	0	
Iverlek	2	0	0	0	
Sibelgas	0	0	0	0	
TOTAAL 2018	19	6	0	0	25
TOTAAL 2017					17
TOTAAL 2016					16
TOTAAL 2015					21
TOTAAL 2014					60
TOTAAL 2013					115
TOTAAL 2012					207
TOTAAL 2011					558
TOTAAL 2010					406

De aardgasdistributienetbeheerders rapporteerden voor 2018 een gelijkaardig aantal klachten betreffende de naleving van de opgelegde termijnen als de voorgaande jaren, en de vorige jaren was dit aantal al in dalende lijn.

Verder in deel 7.3 blijkt dat er naast de vier hierboven vermelde termijnen uit het Technisch Reglement Distributie Gas, andere termijnen zijn waarvoor het aantal klachten aanzienlijk hoger ligt.

7.3 Alle klachten

De distributienetbeheerder registreert elke klacht (mondeling of schriftelijk) die hij ontvangt van de netgebruikers. De netbeheerders rapporteerden volgens de klachtenrapportering¹⁴ die werd afgesproken tussen VREG en distributienetbeheerders en die voor de cijfers vanaf 2014 in gebruik

¹⁴ Classificatie van klachten zoals aanbevolen door ERGEG/CEER

is. De cijfers bevatten zowel de terechte als de onterechte klachten, en bevatten de klachten voor gas en de klachten die zowel over gas als over elektriciteit gaan (multidisciplinair).

De volgende Tabel 9 en Tabel 10 geven een samenvatting van de door Eandis en Infrax gerapporteerde aantallen. De belangrijkste onderwerpen waarop de klachten betrekking hebben worden weergegeven. Ter informatie worden de klachten van de vorige jaren ook vermeld.

We merken op dat Eandis en Infrax een verschillend registratiesysteem hebben voor klachten, wat verschillen kan geven in aantal klachten tussen Eandis en Infrax.

Tabel 9 Klachten gerapporteerd door Eandis in 2018 en historiek

Eandis	GASELWEST	IMEA	IMEWO	INTERGEM	IVEKA	IVERLEK	SIBELGAS	Totaal 2018	Totaal 2014 ¹⁵	Totaal 2015 ¹⁶	Totaal 2016	Totaal 2017
Kwaliteit uitvoering	254	149	335	218	382	698	84	2119	3671	2864	2785	2120
Termijnen	175	18	267	97	18	198	14	646	782	557	619	787
Klantenservice	194	122	274	155	215	249	19	1483	250	510	1265	1228
Metering (defecte meters, meteropname, rechtzetting, ...)	188	267	262	124	304	266	24	1749	1293	818	1316	1435
Aansluiting – andere dan Kwaliteit of termijn	70	42	46	33	35	58	4	361	191	360	297	288
Overige								798	-	421	511	691
Totaal	Klachten gas + multidisciplinair							7156	-	5530	6793	6549

waarvan:

Klachten over gas	2985	
Klachten multidisciplinair	4171	

¹⁵ 2014: Een aantal klachten werd bij registratie door Eandis niet ingedeeld bij elektriciteit, gas of een bepaald onderwerp. Het eigenlijke aantal klachten ligt ongeveer 30% hoger.

¹⁶ 2015: Een aantal klachten werd bij registratie door Eandis niet ingedeeld bij elektriciteit, gas of een bepaald onderwerp. Het eigenlijke aantal klachten ligt ongeveer 20% hoger.

Tabel 10 Klachten gerapporteerd door Infrax in 2018 en historiek

Infrax	INFRA- WEST	INTER- ENERGA	IVEG	Totaal 2018	Totaal 2014 ¹⁷	Totaal 2015	Totaal 2016	Totaal 2017
Kwaliteit uitvoering	91	338	39	507	-	525	502	468
Termijnen	47	90	12	132	-	90	132	149
Klantenservice	26	85	23	148	-	110	132	134
Metering (defecte meters, meteropname, rechtzetting, ...)	8	70	14	141	-	68	66	92
Aansluiting – andere dan Kwaliteit of termijn	22	71	22	114	-	96	67	115
Overige				237	-	281	158	246
Totaal	Klachten gas + multidisciplinair			1279	-	1170	1057	1204

Waarvan:

Klachten over gas	608	
Klachten multidisciplinair	671	

¹⁷ We geven het aantal klachten voor 2014 voor Infrax hier niet weer omdat het cijfer zowel de klachten over elektriciteit als gas bevatte, en dus moeilijk te vergelijken is met 2015.

De methode voor registratie van de klachten werd voor de cijfers vanaf 2014 gewijzigd, daarom moeten de aantallen klachten omzichtig geïnterpreteerd worden en kunnen deze niet zondermeer vergeleken worden met de aantallen vóór 2014. We willen daarom vooral de belangrijkste onderwerpen van de klachten weergeven.

Bij Eandis en Infrac gingen de meeste klachten net zoals vorige jaren over de kwaliteit van de uitgevoerde herstellingen aan trottoirs en het wegdek na werken (lijn “Kwaliteit uitvoering”¹⁸). Het kwalitatief en in oorspronkelijke staat herstellen van het openbaar domein blijft een belangrijke uitdaging.¹⁹

Vervolgens waren zowel bij Eandis als bij Infrac metering, de klantenservice en het respecteren van termijnen onderwerpen waarover hoofdzakelijk geklaagd wordt. En ten slotte zijn er ook andere klachten over de aansluiting die niet over kwaliteit of termijnen gaan.

De klachten in verband met metering gaan vooral over rechtzetting van meetgegevens en over meteropnames, maar ook over problemen bij het doorgeven van meterstanden.

Klachten over termijnen gaan vooral over de termijn van heraanleg. Dit bevestigt het belang dat afnemers hechten aan herstellingen van voetpaden en wegdek. Klachten specifiek over termijnen uit het Technisch Reglement Distributie Gas zitten ook in het cijfer maar zijn veel kleiner in aantal. Deze werden apart in deel 7.2 besproken.

Zowel bij Eandis als bij Infrac is het aantal klachten voor 2018 wat gestegen t.o.v. 2017. Bij beiden was er een duidelijke stijging in het aantal klachten over metering.

7.4 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:

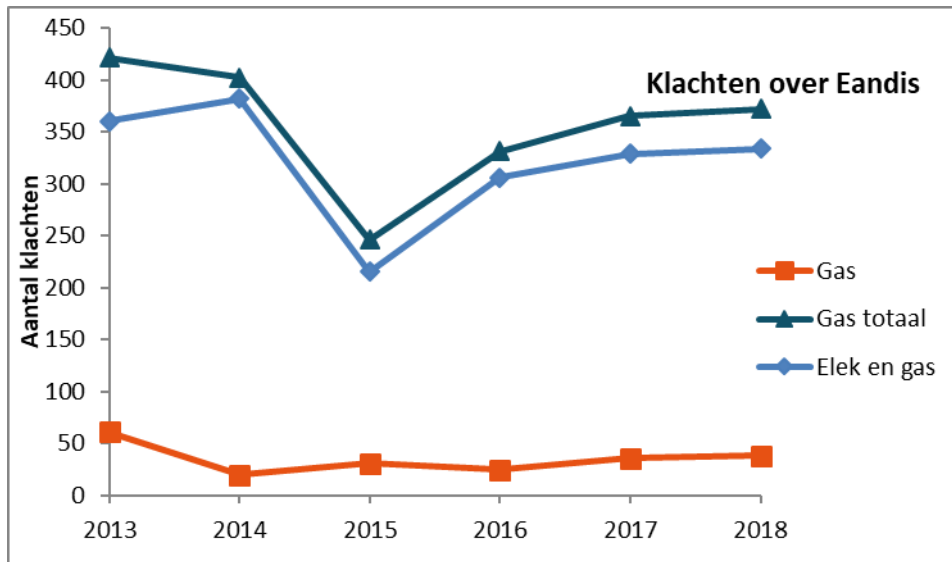
- aantal klachten ingediend bij de federale Ombudsdienst voor Energie
- aantal klachten ingediend bij de VREG.

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

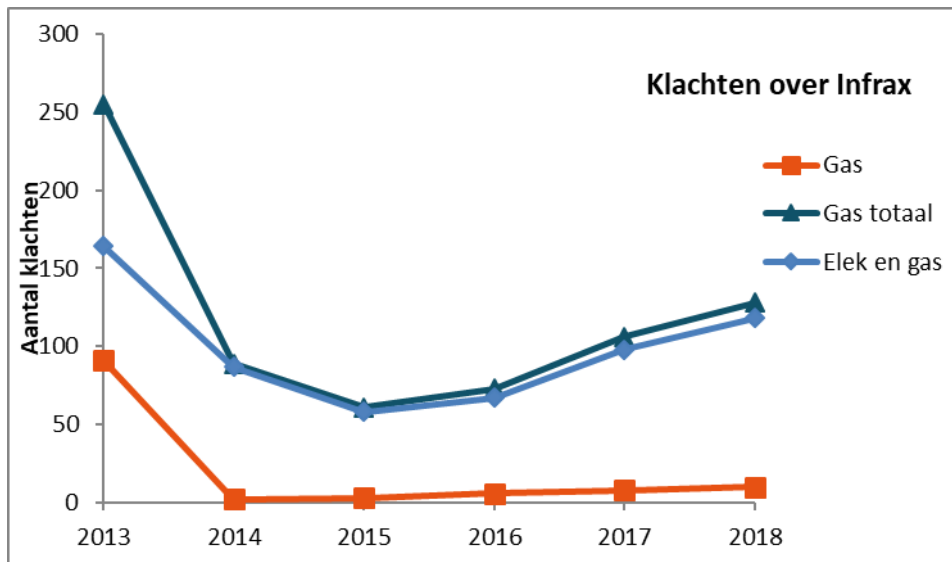
Bij de Ombudsdienst voor Energie werden de volgende aantallen klachten ingediend:

¹⁸ Hierin zitten ook de klachten over de kwaliteit van uitvoering van de aansluiting

¹⁹ Zie ook jaarverslag Eandis 2015 en 2016



Figuur 8 Klachten tegen Eandis bij federale Ombudsdienst Energie



Figuur 9 Klachten tegen Infrac bij federale Ombudsdienst Energie

De lijn Gas bevat enkel klachten die betrekken hebben op gas, de lijn Elek en gas bevat klachten die zowel betrekking hebben op gas als op elektriciteit, en de lijn Gas totaal is de som de twee lijnen.

Voor alle lijnen vertoont het aantal klachten na 2013 een min of meer stabiele tendens.

Bij de VREG werden de volgende aantallen klachten ingediend (aardgas en elektriciteit, terecht en onterechte):

Tabel 11 Klachten tegen DNB's bij VREG

Werk-maatschappij	Aantal klachten tegen DNB ontvangen door de VREG - aardgas en elektriciteit							
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Eandis	176	124	89	59	12 (gas:4)	14 (gas:3)	19 (gas:2)	10 (gas:2)
Infrac	43	32	29	17	4 (gas:2)	2 (gas:1)	9 (gas:0)	6 (gas: 1)
Totaal	219	156	118	76	16	16	28	16

Sinds de oprichting van de Ombudsdienst voor Energie in 2010 behandelt deze dienst een groot deel van de klachten. Deze dienst is immers het unieke loket voor de behandeling van energiekklachten in België. Bij de klachten die wij registreerden moet er dus rekening mee gehouden worden dat ook een groot deel van de klachten bij de Ombudsdienst voor Energie ingediend worden (zie Figuur 7 en Figuur 8). Hierdoor is het aantal klachten bij de VREG door de jaren heen gedaald.

8 Operationele verliezen

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.²⁰

Volgens schattingen²¹ van de aardgasdistributienetbeheerders bedragen de verliezen minder dan 0,2% van de getransporteerde hoeveelheid gas.

9 Gaslekken, gaslekopsporingen en melding van incidenten

Deze gegevens worden door de aardgasdistributienetbeheerders gerapporteerd aan de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie, Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid.

²⁰ UMIG II E 4.1 scenario 02 Settlement gas

²¹ Op basis van schattingsmethodiek opgesteld door het Duitse Battelle Instituut. Binnen GERG wordt momenteel een studie uitgevoerd ter herziening van deze methodiek (MEEM-project).

10 Indicator slimme netten

Naar analogie met de rapportering kwaliteit dienstverlening voor elektriciteit rapporteren de aardgasdistributienetbeheerders volgende indicator die een maat is voor slimme netten:

Tabel 12 Aantal slimme gasmeters

Indicator slimme netten	2015	2016	2017	2018
Aantal geïnstalleerde slimme gasmeters	17579	17674	17746	17257
Aandeel slimme gasmeters op toegangspunten	0,9%	0,9%	0,8%	0,8%

De daling van het aantal slimme meters heeft te maken met het weghalen van slimme meters uit het pilootproject, bijvoorbeeld in appartementsblokken. De eigenlijke uitrol van slimme meters is pas in juli 2019 gestart, dus vanaf het jaar 2019 zal het aantal weer stijgen.

11 Conclusies voor het jaar 2018

11.1 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 aardgasdistributienetbeheerder. 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 2018 was 2 min. 11 sec., dus een stuk lager dan het cijfer van 2 min. 40 sec. in 2017 en de cijfers van de vorige jaren. De lagere onbeschikbaarheid is vooral een gevolg van een lager aantal geplande werken aan dienstleidingen en gasmeters.

De kwaliteit van de druk in de Vlaamse aardgasdistributienetten wordt beoordeeld op basis van de meldingen die daarover door de aardgasdistributienetbeheerders ontvangen en behandeld worden. Dit geeft een subjectief beeld van de kwaliteit. Op 2.256.196 afnamepunten (meettoestellen) werden in 2018 1541 terechte meldingen van drukproblemen ontvangen en behandeld door de aardgasdistributienetbeheerders, dit is één melding per 1464 netgebruikers. Dat is een lichte verhoging van meldingen over drukproblemen vergeleken met de twee vorige jaren.

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 stof of waterdamp in het gas.

De klachtenrapportering peilt naar alle klachten over de dienstverlening. Hieruit blijkt dat klanten nog altijd vooral klagen over de kwaliteit van de door de aardgasdistributienetbeheerder (of zijn aannemer) uitgevoerde werken (kwaliteit en snelheid van uitgevoerde herstellingen aan trottoirs en het wegdek). Dit blijft een zeer belangrijk aandachtspunt met het oog op een kwaliteitsvolle dienstverlening aan de klant.

Andere belangrijke thema's zijn metering (vooral meteropnames, rechtzettingen van meetgegevens, en het doorgeven van meterstanden) en de klantenservice. Samen bekeken met het aantal klachten bij de Ombudsdienst voor Energie wijzen de cijfers op een beperkte stijging van aantal klachten.

11.2 Algemeen

Algemeen concludeert de VREG uit de cijfers die de Vlaamse aardgasdistributienetbeheerders rapporteerden dat zij in 2018 het hoge technische kwaliteitsniveau wat betreft de beschikbaarheid, de samenstelling en de druk van het verdeelde aardgas hebben gehandhaafd. De gemiddelde jaarlijkse onbeschikbaarheid van de aardgastoevoer van 2 min. 11 sec. per afnemer ligt op een laag niveau vergeleken met de voorbije jaren. Wat betreft klachten over de dienstverlening moeten de distributienetbeheerders bijzondere aandacht blijven hebben voor de problematiek van de herstellingen bij uitvoering van werken op het terrein.