

Rapport

22/09/2020

met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening van de aardgasdistributienetbeheerders in het Vlaamse Gewest in 2019

Inhoudsopgave

1	Situatieschets	4
1.1	Rapportering kwaliteit dienstverlening.....	4
1.2	Rapportering aansprakelijkheid netbeheerder	4
1.2.1	Context	4
1.2.2	Rapportering cijfergegevens aansprakelijkheidsregeling	6
1.2.3	Evaluatie/overzicht cijfers	7
2	Profiel van het net	8
3	Onbeschikbaarheid van de toegang tot het distributienet	9
3.1	Onderbrekingen door geplande werken	9
3.2	Onderbrekingen door niet-geplande werken	10
3.3	Incidenten.....	11
3.4	Gemiddelde duur van onbeschikbaarheid	13
3.5	Vragen naar schadevergoeding n.a.v. storing of onderbreking	14
4	Kwaliteit en druk van het aardgas	16
4.1	Druk van het aardgas.....	16
4.2	Kwaliteit van het aardgas	17
5	Calorische bovenwaarde	18
6	Wobbe-index.....	20
7	Dienstverlening	21
7.1	Aansluitingsaanvragen	21
7.2	Klachten m.b.t. naleving van termijnen	23
7.3	Vragen forfaitaire vergoeding wegens laattijdige aansluiting	25
7.4	Alle klachten	26
7.5	Referenties m.b.t. evolutie kwaliteit dienstverlening.....	28
8	Operationele verliezen.....	30
9	Gaslekken, gaslekopspringen en melding van incidenten	30
10	Indicator slimme netten.....	30
11	Conclusies voor het jaar 2019.....	31
11.1	Per categorie	31

11.2 Algemeen..... 31

1 Situatieschets

1.1 Rapportering kwaliteit dienstverlening

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 2.1.16 van de Netcode (Deel 2) 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 2019, maakt een vergelijking tussen de aardgasdistributienetbeheerders en geeft een aantal kerncijfers voor het Vlaamse Gewest.

Wat betreft de namen van de aardgasdistributienetbeheerders merken we op dat sinds 25 april 2019 Iveg en Imea fuseerden tot 'Fluvius Antwerpen'. Het netgebied van Fluvius Antwerpen bestaat vanaf die datum naast de gemeenten uit de vroegere netgebieden van Iveg en Imea ook nog uit een vijftiental andere gemeenten die behoorden tot het netgebied van Iveka. Verder werd de naam Inter-energa veranderd naar Fluvius Limburg.

In dit rapport worden de gegevens voor het *geheel* van 2019 ingedeeld volgens de aardgasdistributienetbeheerders zoals die bestaan sinds 25 april 2019, dit met het oog op een consistente en overzichtelijke indeling van de gegevens over het hele jaar.

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.

1.2 Rapportering aansprakelijkheid netbeheerder

1.2.1 Context

Het instaan voor de goede en veilige werking van het elektriciteits- en aardgasdistributienet behoort tot de kerntaken van de distributienetbeheerder. Dit houdt in dat de spanning en frequentie van de stroom, of de gasdruk, voldoet aan welbepaalde kwaliteitsnormen.

Dit houdt tevens in dat onderbrekingen van elektriciteits- of gastoevoer op zijn net tot een minimum beperkt moeten worden.

De opvolging en beoordeling van de uitvoering van deze taak is het voorwerp van het kwaliteitsrapport.

Als de stroom- of gastoevoer onderbroken wordt, of er is een 'storing' op het distributienet, kan dit soms leiden tot schade, of minstens ongemak, in hoofde van de netgebruiker. En dan rijst de vraag naar de aansprakelijkheid van de netbeheerder hiervoor. Dit is het voorwerp van dit laatste hoofdstuk.

De wijze waarop de aansprakelijkheid van de netbeheerder geregeld is, wijzigde in de loop der jaren.

Vroeger gold geen uniforme aansprakelijkheidsregeling: de distributienetbeheerders hadden een eigen regeling. Distributienetbeheerders die een beroep deden op eenzelfde werkmaatschappij (zoals destijds Infrac en Eandis) hadden wel een gelijke of gelijkaardige regeling.

In 2007 werd deze **aansprakelijkheidsregeling geüniformiseerd** voor alle distributienetbeheerders. Vanaf dan gold een rapporteringsplicht voor de distributienetbeheerders, om de VREG in staat te stellen een zo goed mogelijk beeld op de effecten van de geldende aansprakelijkheidsregeling te krijgen.

Een verdere historiek hiervan is beschreven in [RAPP-2017-16](#). Dit gaat ook in op de introductie, sinds 1 januari 2015, van enkele **vergoedingsplichten**: de distributienetbeheerder is een forfaitaire vergoeding aan de netgebruiker verschuldigd in geval van laattijdige aansluiting of laattijdige heraansluiting (elektriciteit of gas), en tevens in geval van langdurige, niet-geplande stroomonderbreking (enkel elektriciteit). Deze vergoedingsplichten gelden naast de gemeenrechtelijke aansprakelijkheid.

De vergoedingsplichten betreffen een vorm van objectieve, dus foutloze aansprakelijkheid van de netbeheerder. De netgebruiker moet in dat geval dus geen schade bewijzen. Diens ongemak (ook een vorm van schade natuurlijk) wordt vermoed, en het is hiervoor dat de netgebruiker een – weliswaar beperkte- forfaitaire vergoeding kan ontvangen.

	Netgebruikers onderworpen aan aansluitingsreglement	Netgebruikers onderworpen aan aansluitingscontract
Gemeenrechtelijke aansprakelijkheid	<ul style="list-style-type: none"> - ALGEMEEN ° art. 1382 B.W. ° art. 1384, 1^{ste} lid B.W.¹ - BIJZONDER ° Consumentenbescherming (boek VI, Wb Econ. Recht) ° Wet Productaansprakelijkheid <p>géén uitsluitingen of beperkingen opgenomen in het aansluitingsreglement</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ALGEMEEN ° art. 1382 B.W. - BIJZONDER ° Consumentenbescherming <p>eerder beperkte toepassing voor netgebruikers onderworpen aan aansluitingscontract gezien meeste van deze netgebruikers geen 'consument' zijn</p> <ul style="list-style-type: none"> ° Wet Productaansprakelijkheid <p>eerder beperkte toepassing voor netgebruikers onderworpen aan aansluitingscontract gezien gedekte schade op grond van deze wet²</p> <p>(verregaande) contractuele uitsluitingen en beperkingen</p>
Decretale vergoedingsplichten -Langdurige stroomonderbreking -Laattijdige aansluiting -Laattijdige heraansluiting	<p>cumul met gemeenrechtelijke aansprakelijkheid mogelijk; echter maximale vergoeding = volledige schadevergoeding</p>	<p>er zijn enkele bijzondere contractuele beperkingen inzake cumul hiervan met de gemeenrechtelijke aansprakelijkheid</p>

1.2.2 Rapportering cijfergegevens aansprakelijkheidsregeling

Jaarlijkse rapportering door distributienetbeheerders inzake aansprakelijkheid

De distributienetbeheerders rapporteren jaarlijks een aantal cijfergegevens volgens een door ons vooropgesteld rapporteringmodel. Deze moeten een zo goed mogelijk beeld op de effecten van de geldende aansprakelijkheidsregeling geven.

¹ B.W. = Burgerlijk Wetboek

Art. 1382 B.W. = aansprakelijkheid voor schade die veroorzaakt is door fout

Art. 1384, 1^{ste} lid: aansprakelijkheid als bewaarder van een gebrekkige zaak

² Wat materiële schade betreft: enkel goederen gebruikt in privé sfeer

Evolutie rapporteringswijze

Vanaf 2010 werden geaggregeerde cijfergegevens per werkmaatschappij gerapporteerd, en dus geen cijfers per distributienetbeheerder.

Sinds 2016 (cijfers voor het jaar 2015) geldt een **nieuwe wijze van rapportering**³. Dit als gevolg van wijziging van de aansprakelijkheidsregeling en de invoering van enkele decretale vergoedingsplichten. Sindsdien worden cijfers opgevraagd voor 1) storing, 2) onderbreking, 3) laattijdige aansluiting en 4) laattijdige heraansluiting.

Bleek echter dat Eandis stroomonderbrekingen niet bij 'storingen' rapporteerde, daar waar Infrac dit wel deed. De oorzaak hiervan is te vinden in het feit dat het onderscheid tussen een 'storing' en een 'onderbreking' niet altijd duidelijk is. Dit noopte tot een aanpassing van het rapporteringsmodel.

Sinds 2018 (cijfers voor het jaar 2017) werd een daarom een **aangepast rapporteringsmodel** gehanteerd. Er werd voor geopteerd om de rapportering inzake storing en onderbrekingen samen te nemen. Voor zowel storingen als voor onderbrekingen is de netbeheerder enkel aansprakelijk op grond van het gemeenrechtelijke aansprakelijkheidsrecht. Hiervoor geldt geen forfaitaire schadevergoedingsregeling, behoudens de uitzonderlijke situaties van langdurige, niet-geplande, stroomonderbrekingen.

Sinds 2019 (cijfers voor het jaar 2018) werden de cijfers opnieuw per netbeheerder gerapporteerd. Aanleiding daartoe was de fusie van de werkmaatschappijen Eandis en Infrac tot Fluvius System Operator. Het behoud van het rapporteren van geaggregeerde cijfers per werkmaatschappij zou ertoe geleid hebben dat er geen vergelijkingen tussen netbeheerders meer mogelijk zou zijn, zelfs niet op niveau van de werkmaatschappij. Daarom werd ervoor geopteerd om terug over te gaan tot een rapportering op niveau van de distributienetbeheerders. Temeer we vanaf dan beoogden de cijfers inzake de aansprakelijkheid van de netbeheerder te integreren in het kwaliteitsrapport, en de kwaliteitsrapportering de netbeheerder betreft.

1.2.3 Evaluatie/overzicht cijfers

Een laatste evaluatie van de cijfers voor aansprakelijkheid vond plaats in 2017, en betrof de cijfers voor de jaren 2015 en 2016: zie rapport [RAPP-2017-16](#).

In dit rapport worden de gerapporteerde cijfers weergegeven voor de jaren 2017, 2018 en 2019.

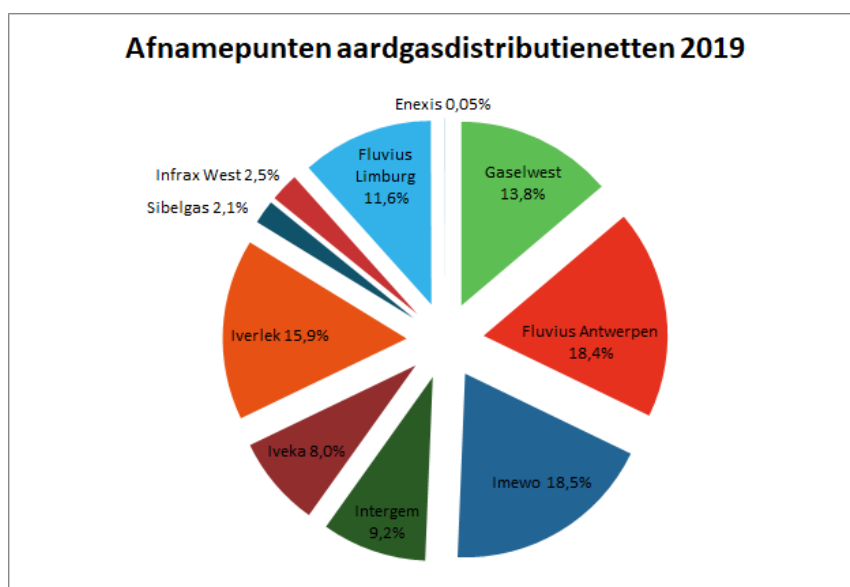
³ nieuw rapporteringsmodel: eerste versie van 22 augustus 2014. De laatste versie van het rapporteringsmodel is beschikbaar op http://www.vreg.be/sites/default/files/uploads/rapporteringsmodel_aansprakelijkheid_netbeheerder_2017j.doc

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 2019⁴

Distributienetbeheerder (DNB)	Totaal aantal afnamepunten
Gaselwest	305.814
Fluvius Antwerpen ⁵	407.710
Imewo	410.031
Intergem	204.135
Iveka	177.553
Iverlek	353.049
Sibelgas	46.201
Infrax West	55.647
Fluvius Limburg	256.946
Enexis (Nederland)	1.095
Totaal	2.218.181



Figuur 1 Verdeling van de afnamepunten gas op distributienetten in Vlaanderen 2019

Op 1 januari 2019 was het aantal afnamepunten met 2,0 % 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 2019 geen klachten over de kwaliteit van de dienstverlening in Baarle-Hertog.

⁴ Totaal aantal afnamepunten op 1 januari 2019, verdeling per DNB volgens status einde 2019

⁵ Theoretisch aantal want Fluvius Antwerpen bestaat pas sinds 25 april 2019

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 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 2019 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 2.3.4 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 2019

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	1.068	02:00	624
Fluvius Antwerpen	04:00	3.060	02:00	1.470
Imewo	04:00	2.392	02:00	933
Infrax West	04:00	64	02:00	182
Fluvius Limburg	04:00	1.485	02:00	1.899
Intergem	04:00	700	02:00	495
Iveka	04:00	2.349	02:00	424
Iverlek	04:00	2.206	02:00	1.280
Sibelgas	04:00	423	02:00	195
Totaal		13.747		7.502

Het aantal werken aan dienstleidingen en gasmeters ligt iets hoger dan vorig jaar.

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 2.3.5 voorziet de aardgasdistributienetbeheerder in een permanent telefonisch informatienummer waarop onderbrekingen kunnen worden gemeld en informatie over onderbrekingen kan worden verstrekt.⁶ Volgens artikel 2.2.67 §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 2019

Onderbreking aardgastoevoer niet-geplande werken	Lagedruknet (LD)		Middendruknet (MD)		
	Distributienetbeheerder	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers
	Gaselwest	1:46	415	3:02	10
	Fluvius Antwerpen	1:59	612	3:38	2
	Imewo	1:38	687	1:35	35
	Infrax West	2:01	25	2:08	2
	Fluvius Limburg	2:18	14	-	-
	Intergem	1:46	358	1:48	2
	Iveka	1:40	145	1:04	2
	Iverlek	1:43	427	1:38	41
	Sibelgas	1:38	69	-	-

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.

⁶ Voor alle Fluvius-DNB's is het permanente nummer voor storingen en defecten 078 35.35.00.

Fluvius Limburg en Sibelgas registreerden in 2019 geen enkele melding over onderbrekingen op middendruk.

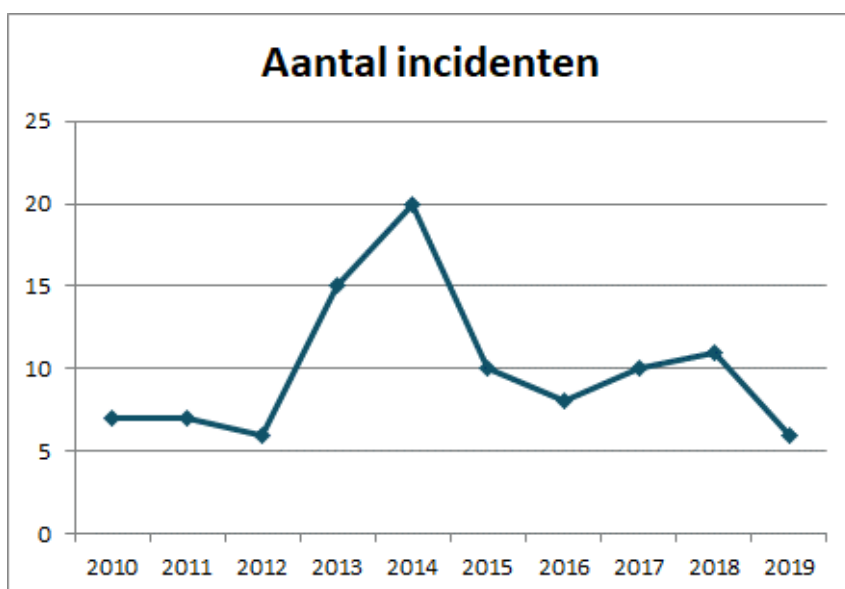
Het aantal interventies op het lagedruknet en middendruknet in 2019 ligt op hetzelfde niveau als de vorige jaren.

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).

3.3 Incidenten

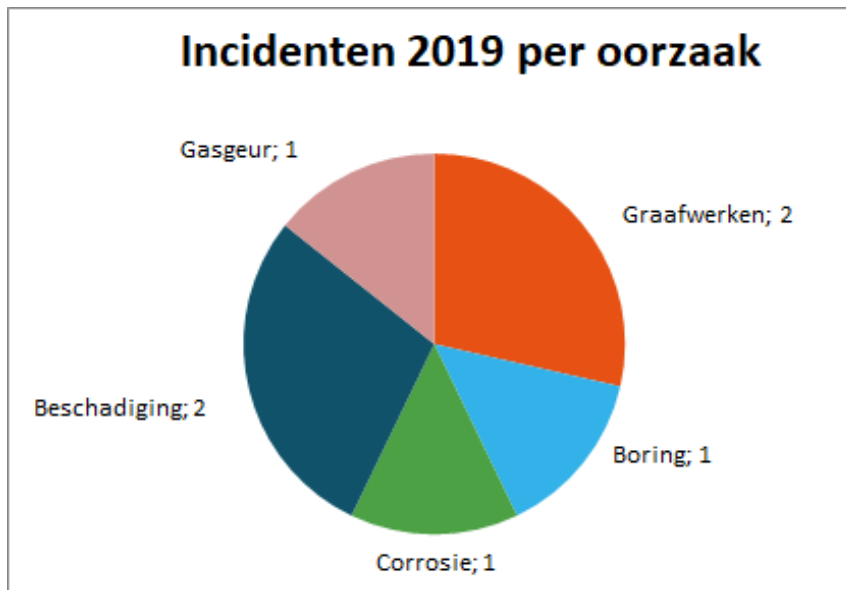
Een incident is bijvoorbeeld een gaslek ontstaan bij graafwerken, waarbij de aardgastoevoer naar meerdere afnemers moest worden afgesloten. Naargelang de configuratie van het aardgasdistributienet en de ernst van de situatie, zal de netbeheerder trachten de hinder voor de betrokkenen tot een minimum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

Over 2019 waren er 6 incidenten waarbij de gastoevoer naar meer dan één afnemer moest afgesloten worden. Dit is minder dan de vorige jaren.



Figuur 2 Aantal incidenten

In de volgende figuur wordt de oorzaak van de incidenten weergegeven. De oorzaak ligt minder vaak bij graafwerken dan in de vorige twee jaren.



Figuur 3 Incidenten per oorzaak

Tabel 4 Onderbrekingen n.a.v. incidenten in 2019

Onderbreking aardgastoevoer	Incidenten			
	Distributienetbeheerder	Gem. duur (h:min)	Aantal afnamepunten	Aantal incidenten
Gaselwest		2:23	9	2
Fluvius Antwerpen		-	-	-
Imewo		1:15	5	1
Infrax West		-	-	-
Fluvius Limburg		-	-	-
Intergem		10:40	102	2
Iveka		-	-	-
Iverlek		3:47	45	1
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 veiligheidssperimeter 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 lager dan 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 2019

Gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer (berekening VREG)	Geplande werken	Niet-geplande werken	Incidenten	
	minuten	minuten	minuten	
Gaselwest	1,1	0,1	0,0	
Fluvius Antwerpen	2	0,2	0,0	
Imewo	2	0,2	0,0	
Infrax West	0,7	0,1	0,0	
Fluvius Limburg	2,3	0,0	0,0	
Intergem	1,1	0,2	0,3	
Iveka	3,5	0,1	0,0	
Iverlek	2	0,1	0,0	
Sibelgas	3	0,1	0,0	
Gemiddelde 2019	1,9	0,14	0,0	2 min 04 sec
Gemiddelde 2018	1,6	0,16	0,4	2 min 11 sec
Gemiddelde 3 vorige jaren	3,0	0,13	0,6	3 min 45 sec

Berekend als een theoretisch gemiddelde over alle afnemers in Vlaanderen bedroeg de onbeschikbaarheid van aardgas in 2019 2'04" per afnemer, met als uitersten per netgebied minimaal 44" (Infrax West) en maximaal 3'32" (Iveka). Dit is iets lager dan vorige jaren.

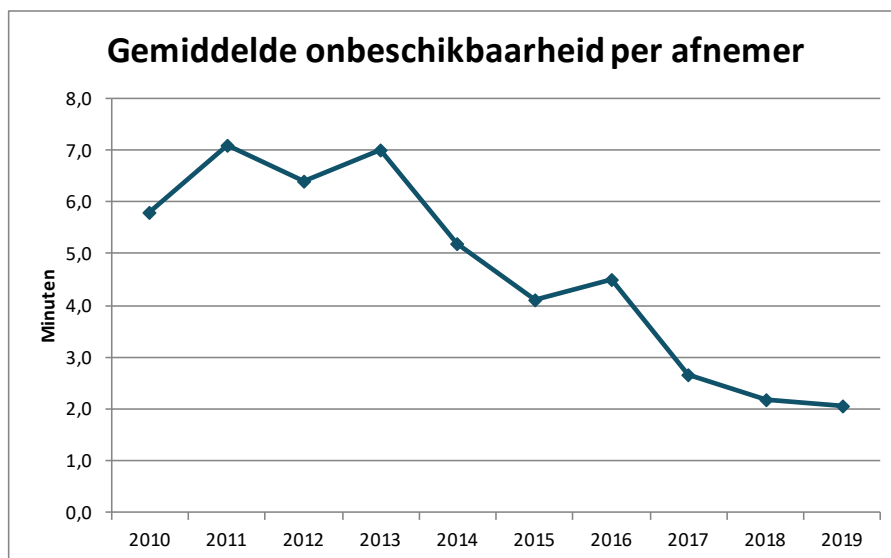
De onbeschikbaarheid voor de laatste jaren ligt iets lager dan de cijfers in het buitenland.

Nederland kende een onbeschikbaarheid van 3'57" voor geplande en van 1'04" voor ongeplande onderbrekingen in 2018.⁷

⁷ Netbeheer Nederland, Betrouwbaarheid van gasdistributienetten in Nederland, Resultaten 2018

Duitsland publiceert geen cijfer voor geplande onbeschikbaarheid⁸ en heeft een ongeplande onbeschikbaarheid van ca 1 min voor 2016-17 en van 29 sec voor 2018.⁹

In de UK ligt de onbeschikbaarheid op 10 min (totaal van geplande en ongeplande onbeschikbaarheid) voor 2017-18.¹⁰ Voor Frankrijk vonden we geen cijfers terug.



Figuur 4 Gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer: historiek

De onbeschikbaarheid in 2019 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.

3.5 Vragen naar schadevergoeding n.a.v. storing of onderbreking

Tabel 6 geeft de evolutie weer van aangevraagde schadevergoedingen van netgebruikers aan Fluvius ten gevolge van storingen of onderbrekingen op aardgasdistributienetten. In 2019 werden er 137 vragen ingediend, dat ligt een stuk lager dan in 2018.

Tabel 7 geeft het overzicht per DNB voor 2019.

⁸ CEER Benchmarking Report 6.1 vermeldt wel unplanned SAIDI van ca 15 min voor 2015-16.

⁹ - Quality of Supply

¹⁰ www.ofgem.gov.uk/data-portal/network-indicators

Tabel 6 Schadevergoeding storing of onderbreking - Historiek

Totaal Fluvius	2017	2018	2019
	#dossiers / bedrag	#dossiers / bedrag	#dossiers / bedrag
# ingediende vragen naar schadevergoeding n.a.v. storing of onderbreking	59	170	137
# totaal in 2019 afgehandelde dossiers (ongeacht jaar van indiening)	172	182	146
# afgewezen dossiers (b)	19	68	53
wegens geen 'storing' of onderbreking	7	1	1
wegens geen bewezen fout DNB	10	27	20
wegens exoneratiebeding in aansluitingscontract	0	0	0
° geen rechtstr. materiële noch lichamelijke schade	0	0	0
° rechtstreekse schade <250 euro (franchise)	0	0	0
° onderbreking < 1 uur	0	0	0
wegens andere reden	2	40	32
# ingewilligde dossiers (c)	153	114	83
totaal bedrag uitgekeerde schadevergoedingen	48.777€	20.365€	27.506€
# incidenten met toepassing v/h plafondbedrag (2 mio euro)	0	0	0

Tabel 7 Schadevergoeding storing of onderbreking - 2019

Detail 2019 per DNB	Fluvius Antwerpen	Fluvius Limburg	Gaselwest	Imewo	Infrax West	Intergem	Iveka	Iverlek	Sibelgas
# ingediende vragen naar schadevergoeding n.a.v. storing of onderbreking	19	9	21	32	3	13	15	18	7
# totaal in 2019 afgehandelde dossiers (ongeacht jaar van indiening)	19	9	19	34	3	3	19	26	4
# afgewezen dossiers (b)	8	1	10	10	2	2	10	7	3
wegens geen 'storing' of onderbreking	0	1	0	0	0	0	0	0	0
wegens geen bewezen fout DNB	4	0	5	2	2	1	3	3	0
wegens exoneratiebeding in aansluitingscontract	0	0	0	0	0	0	0	0	0
° geen rechtstr. materiële noch lichamelijke schade	0	0	0	0	0	0	0	0	0
° rechtstreekse schade <250 euro (franchise)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
° onderbreking < 1 uur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
wegens andere reden	4	0	5	8	0	1	7	4	0

# ingewilligde dossiers (c)	11	8	9	24	1	1	9	19	1
totaal bedrag uitgekeerde schadevergoedingen	682€	6.360 €	2.067 €	5.418 €	0 €	3.533 €	4.585 €	4.528 €	329 €
# incidenten met toepassing v/h plafondbedrag (2 mio euro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0

In 2019 werd 1 regresvordering ingesteld door Fluvius Limburg, er waren geen geslaagde regresvorderingen.

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 8 Meldingen van afnemers op het LD-net m.b.t. gasdruk in 2019

LD-net Distributie- netbeheerder	Aantal meldingen			Type drukprobleem					Ratio afnemers/ terechte meldingen ¹¹
	Totaal	Waarvan terechte meldingen		Druk te hoog		Druk te laag		Andere	
Gaselwest	51	42	82%	20	48%	22	52%	0	7.512
Fluvius Antwerpen	88	70	80%	40	57%	30	43%	0	6.009
Imewo	210	199	95%	108	54%	91	46%	0	2.126
Infrac West	16	16	100%	3	19%	13	81%	0	3.588
Fluvius Limburg	98	98	100%	49	50%	49	50%	0	2.705
Intergem	167	161	96%	111	69%	50	31%	0	1.308
Iveka	147	132	90%	72	55%	60	45%	0	1.388
Iverlek	332	305	92%	172	56%	133	44%	0	1.194
Sibelgas	9	8	89%	2	25%	6	75%	0	5.958
Totaal		1031	92%		56%		44%	0	2219

¹¹ Afnemers op basis van inschatting aantal meettoestellen op 1/1/2019. De ratio per DNB is alleen berekenbaar indien er minstens één terechte klacht was.

Tabel 9 Meldingen van afnemers op het MD-net m.b.t. gasdruk in 2019

MD-net	Aantal meldingen			Type drukprobleem					Ratio afnemers /terechte ¹²
	Totaal	Waarvan terechte		Druk te hoog	Druk te laag	Andere			
Gaselwest	8	5	63%	1	20%	4	80%	0	357
Fluvius Antwerpen	10	7	70%	4	57%	3	43%	0	340
Imewo	20	17	85%	5	29%	12	71%	0	141
Infrax West	3	3	100%	0	0%	3	100%	0	108
Fluvius Limburg	2	2	100%	0	0%	2	100%	0	749
Intergem	10	6	60%	3	50%	3	50%	0	198
Iveka	5	3	60%	1	33%	2	67%	0	345
Iverlek	26	21	81%	4	19%	17	81%	0	98
Sibelgas	0	0		0		0		0	
Totaal		64	76%		28%		72%	0	202

Op het LD-net waren er in 2019 in totaal 1031 terechte meldingen ten opzichte van 1299 gemiddeld in de drie vorige jaren.

Op het MD-net waren er in 2019 in totaal 64 terechte meldingen ten opzichte van 74 gemiddeld in de drie vorige jaren.

Over alle netten samen (LD en MD) zien we dus 1095 terechte meldingen of een gemiddelde van één terechte melding per 2101 afnemers. Voor de drie vorige jaren was dit gemiddeld één terechte melding per 1621 afnemers. In vergelijking met de vorige jaren hadden dus iets minder afnemers een melding over de gasdruk.

4.2 Kwaliteit van het aardgas

Het aardgas in de distributienetten is integraal afkomstig uit het hoge druk vervoersnet in beheer van Fluxys Belgium¹³. Klachten van afnemers over de samenstelling van het gas zijn eerder zeldzaam. Toch kan soms lokaal een probleem optreden zoals de aanwezigheid van teveel stof na werken en dit ondanks de door de netbeheerder geplaatste filters in het net, of de aanwezigheid van waterdamp.

Over 2019 werden geen klachten van klanten geregistreerd over de kwaliteit van het aardgas. Ter vergelijking: voor 2018 waren dat 3 klachten, en voor de drie voorgaande jaren waren dat gemiddeld 11 klachten.

¹² Idem voetnoot 9

¹³ Abstractie makend van de ene bestaande injectie-installatie in Vlaanderen, die einde 2018 operationeel werd (IOK).

5 Calorische bovenwaarde

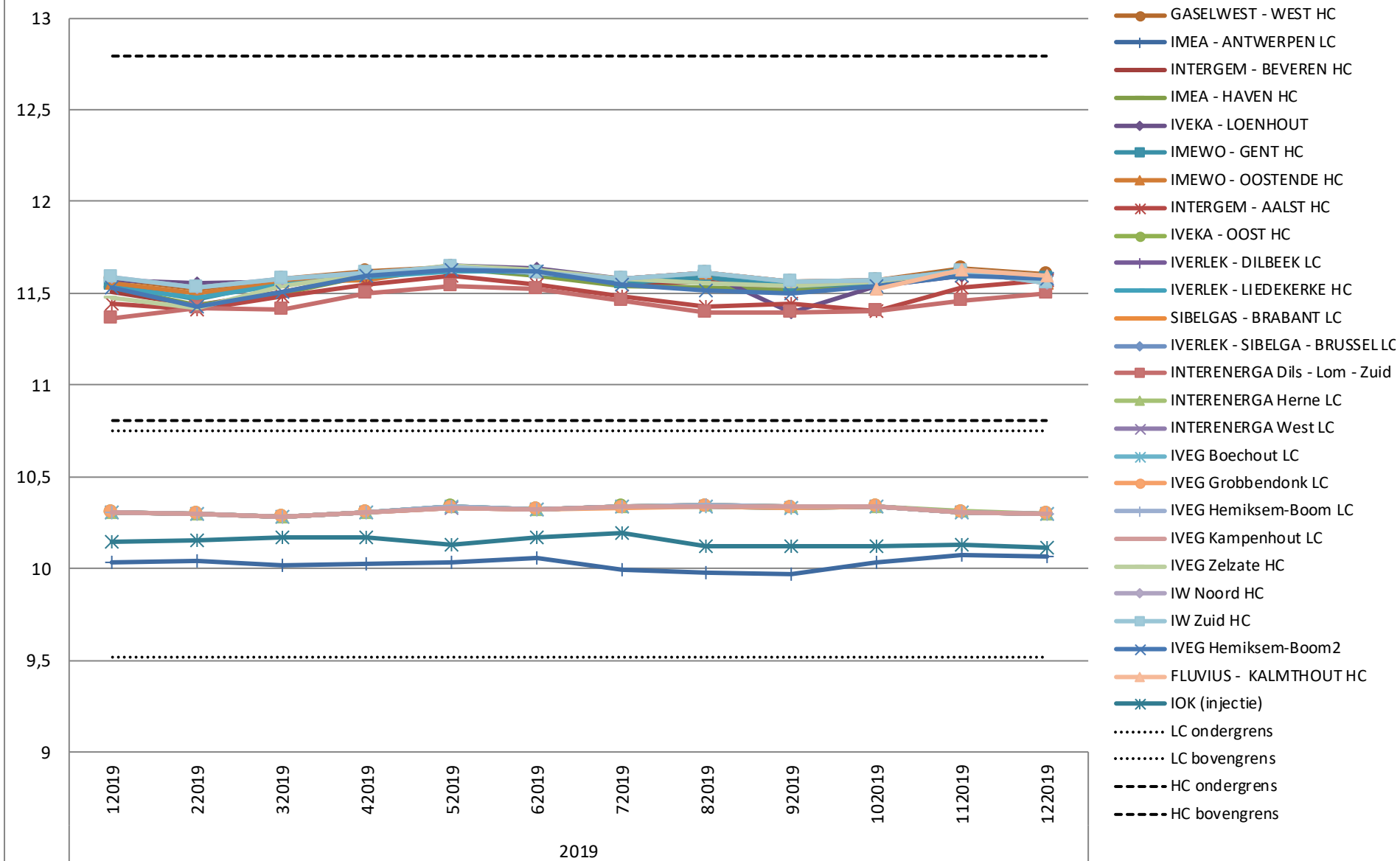
De energie-inhoud van aardgas wordt uitgedrukt in kWh per normaal m³ gas (m³(n)), d.i. het volume omgerekend naar 0°C en 1 atmosfeer druk. Omdat de samenstelling van het gas van fossiele oorsprong continu tot enkele percenten in samenstelling varieert, wordt een gemiddelde waarde bepaald per netwerk,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

De maandelijkse waarden van de calorische bovenwaarde zijn te raadplegen op de website van Fluvius.

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.

Calorische bovenwaarde 2019 (kWh/m³(n))

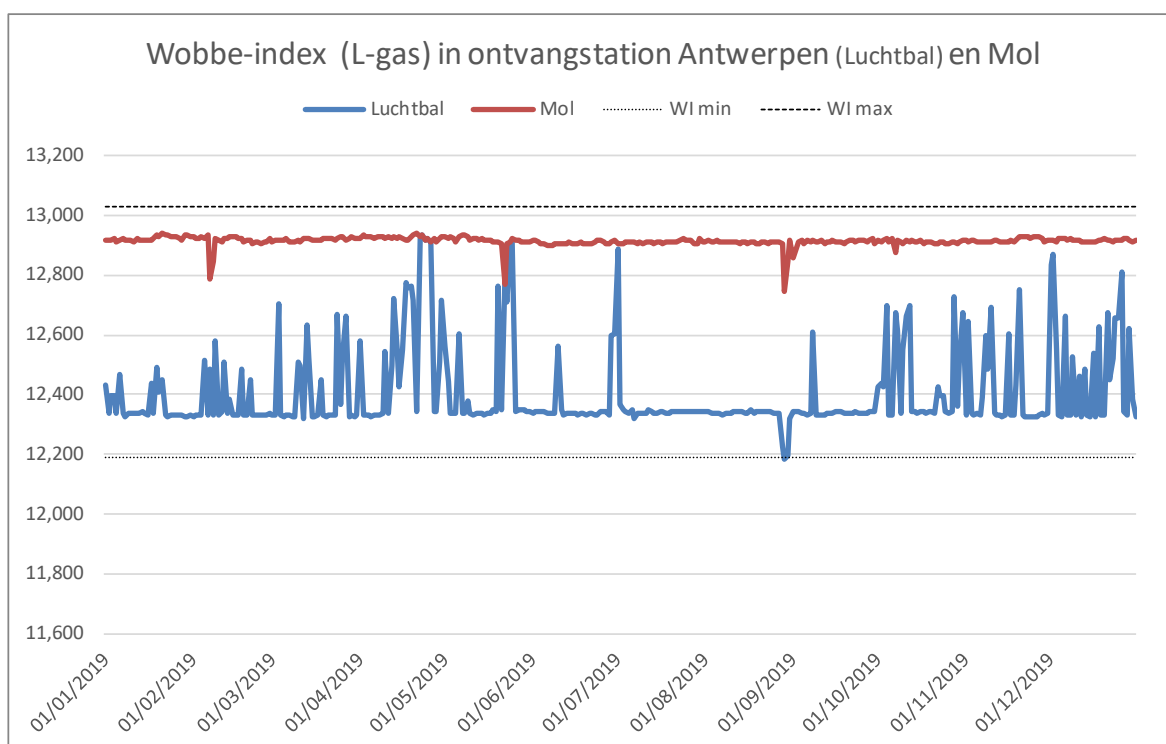


Figuur 5 Calorische bovenwaarde per GOS

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 2020 maken we net zoals in 2019 de oefening om een overzicht op te stellen van de Wobbe-cijfers van het voorbije jaar die betrekking hebben op aardgasdistributienetten.



Figuur 6 Wobbe-index L-gas 2019

Enkel de cijfers voor laagcalorisch 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 hoogcalorisch gas zo ruim zijn dat overschrijdingen veel minder waarschijnlijk zijn dan voor laagcalorisch gas).

De grafiek is te interpreteren als de uiterste waarden voor de Wobbe-index waartussen alle waarden in distributienetten op laagcalorisch gas zich bevonden in 2019:

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

In 2019 stellen we gedurende één dag in september een minimale overschrijding van de onderlimiet voor de Wobbe-index vast (WI min in figuur 7). De oorzaak is dat de onderlimiet voor de WI in het entrypunt Zandvliet iets lager is dan de onderlimiet die afgesproken is tussen Fluxys

en de DNB's. Hierdoor kan het uitzonderlijk voorkomen dat de afgesproken onderlimiet licht overschreden wordt. Deze uitzonderlijke en lichte overschrijding heeft echter geen invloed op de veilige werking van de gastoestellen.

7 Dienstverlening

Om de kwaliteit van de dienstverlening van de distributienetbeheerders op te volgen, gaan we ondermeer na hoeveel geregistreerde klachten er zijn over de dienstverlening van de netbeheerder.

“Een klacht is elke uiting van ontevredenheid van een externe partij over de netbeheerder, haar dienstverleningen/of producten.”

De klachten van netgebruikers worden op verschillende plaatsen geregistreerd. We geven hieronder een overzicht van de verschillende registraties.

Een netgebruiker met een klacht over de dienstverlening van de distributienetbeheerder kan in eerste instantie terecht bij de netbeheerder zelf, die dan mogelijks snel de oorzaak van de ontevredenheid wegneemt.

Netgebruikers die niet tevreden zijn met de geboden oplossing van de klachtenbehandelaar van de netbeheerder, het ontvangen antwoord of als de netgebruiker geen antwoord heeft ontvangen binnen de afgesproken termijn van 14 dagen, kunnen hun klacht escaleren naar de klachtencommissie van Fluvius.

Netgebruikers kunnen ook volgende diensten contacteren:

- De Vlaamse ombudsdienst
- De Ombudsdienst voor Energie

Deze diensten trachten door bemiddeling tussen de verschillende partijen tot een oplossing te komen.

In laatste instantie, na bemiddeling door de klachtencommissie van Fluvius, de Vlaamse ombudsdienst of de Ombudsdienst voor Energie, kan de netgebruiker een klacht tegen de distributienetbeheerder laten behandelen als geschil bij de VREG (“geschillenbeslechting”), die nagaat of de distributienetbeheerder zijn wettelijke taken heeft vervuld.

7.1 Aansluitingsaanvragen

Overeenkomstig het TRDG Art 2.2.4, maakt de aardgasdistributienetbeheerder bij aanvragen voor een nieuwe gasaansluiting een onderscheid tussen een eenvoudige aansluiting en een aansluiting met voorafgaande studie.

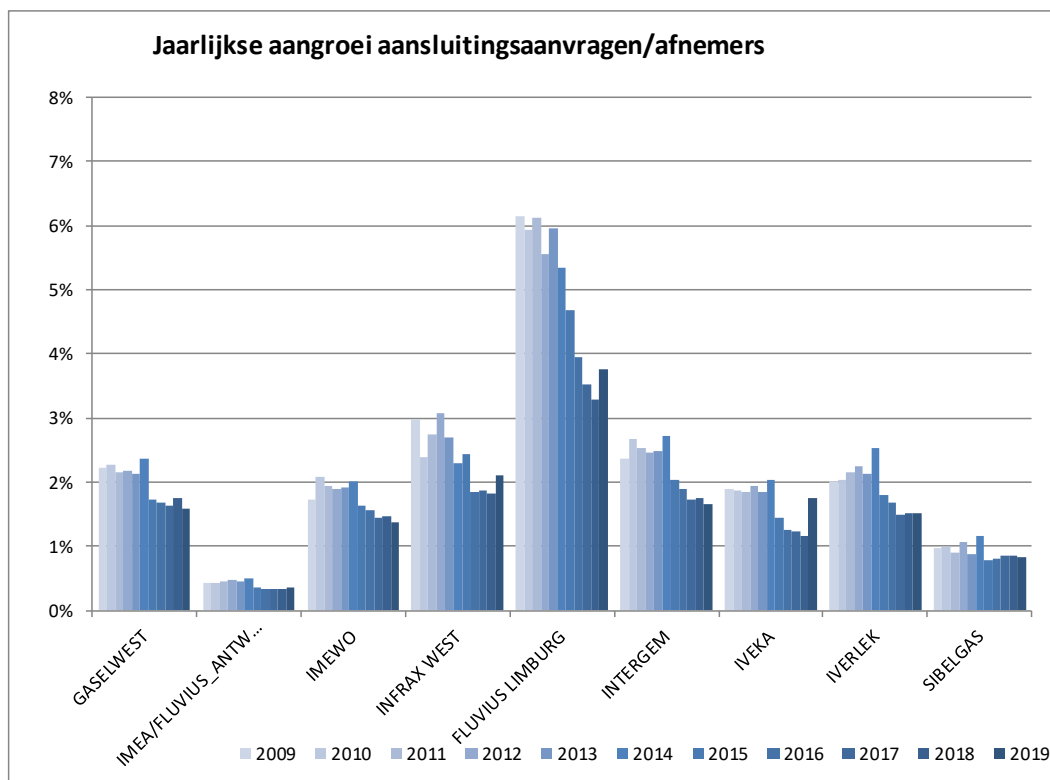
Tabel 10 Aanvragen in 2019 voor aansluiting op het aardgasdistributienet

Distributie-netbeheerder	Aantal aansluitingsaanvragen resulterend in offerte			Verhouding t.o.v. aantal afnemers (\approx groei)		
	2019		2018	2019	2018	2017
	eenvoudige	met studie	totaal	totaal	totaal	totaal
Gaselwest	3643	1239	4882	5218	1,60%	
Fluvius Antwerpen	926	546	1472	830	0,36%	
Imewo	4427	1203	5630	5908	1,37%	
Infrax West	631	541	1172	995	2,11%	
Fluvius Limburg	5249	4421	9670	8010	3,76%	
Intergem	2502	868	3370	3470	1,65%	
(ex-Iveg)	-	-	-	913		
Iveka	2055	1059	3114	3090	1,75%	
Iverlek	3596	1764	5360	5270	1,52%	
Sibelgas	281	105	386	390	0,84%	
Totaal			35056	34094	1,58%	1,57%

Bij ex-Infrax zien we sinds 2017 een verschuiving naar een groter aandeel aansluitingsaanvragen met studie. Volgens Infrax was dit een gevolg van een betere registratie van het onderscheid tussen eenvoudige aansluitingen en aansluitingen met studie¹⁴.

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

¹⁴ ICT-applicatie Knex



Figuur 7 Jaarlijkse evolutie nieuwe aanvragen t.o.v. bestaande klanten per DNB 2009-2019

De vraag¹⁵ naar aansluitingen op het aardgasdistributienet in Vlaanderen blijkt al enkele jaren vrij stabiel en situeert zich in 2019 rond 1,6%, dus hetzelfde percentage als vorig jaar. Bij distributienetbeheerder Fluvius Limburg bleef de aangroei zoals gewoonlijk op een zeer hoog niveau (3,8%). Het hangt samen met de sterke groei van het net van ex-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 (0,36%) is voor DNB Fluvius Antwerpen, 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.

¹⁵ 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).

Tabel 11 Klachten m.b.t. 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	0	0	0	0	0
Fluvius Antwerpen	0	0	0	0	0
Imewo	0	0	0	0	0
Infrax West	0	0	0	0	0
Fluvius Limburg	0	0	0	0	0
Intergem	0	0	0	0	0
Iveka	0	0	0	0	0
Iverlek	0	0	0	0	0
Sibelgas	0	0	0	0	0
TOTAAL 2019	0	0	0	0	0
TOTAAL 2018					25
TOTAAL 2015-2017 ¹⁶					18

De aardgasdistributienetbeheerders rapporteerden voor 2019 geen klachten betreffende de naleving van de opgelegde termijnen.

Aangezien hier vorige jaren wel een aantal klachten over waren, en aangezien er ook een aantal vragen tot forfaitaire vergoeding wegens laattijdige aansluiting zijn (zie volgend deel), wordt dit lage aantal klachten (en de registratie hiervan) nader onderzocht.

Verder in deel 8.3 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.

¹⁶ Gemiddeld aantal klachten/jaar

7.3 Vragen forfaitaire vergoeding wegens laattijdige aansluiting

Tabel 12 geeft een overzicht per DNB van de aangevraagde forfaitaire vergoedingen in 2019 van netgebruikers aan Fluvius ten gevolge van een laattijdige aansluiting.

Tabel 13 geeft de evolutie weer: er werden in 2019 7 vergoedingen aangevraagd, dat is minder dan de helft van het aantal aanvragen in 2018. Het overgrote deel van de aanvragen werd ook ingewilligd.

Tabel 12 Forfaitaire vergoeding wegens laattijdige aansluiting (per DNB)

GAS	# dossiers	uitbetaald bedrag	Fluvius Antwerpen	Fluvius Limburg	Gaselwest	Imewo	Infrax West	Intergem	Iveka	Iverlek	Sibelgas
# in jaar X ingediende vragen tot forfaitaire vergoeding	7		1	5	0	0	1	0	0	0	0
# totaal in jaar X afgehandelde dossiers (ongeacht jaar van aanvraag) (A)	7		1	5	0	0	1	0	0	0	0
# afgewezen aanvragen (b)	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0
- wegens onontvankelijk (laattijdige indiening aanvraag)	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0
- wegens onontvankelijk (geen sprake van laattijdigheid)	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0
- wegens bewezen vreemde oorzaak	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0
- wegens exoneratiebeding in aansluitingscontract	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0
# ingewilligde aanvragen (c) en uitbetaalde bedragen	7	1148	1	5	0	0	1	0	0	0	0
°HH afnemer, laatt. eenv. of tijdel. aansluiting: 25 euro/dag	7		1	5	0	0	1	0	0	0	0
Bedrag (€)		1148	187	881	0	0	80	0	0	0	0
°niet-HH afnemer, laatt. eenv. of tijdel. aansluiting: 50 euro/dag	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0
°laattijdige aansluiting met detailstudie: 100 euro/dag	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tabel 13 Forfaitaire vergoeding wegens laattijdige aansluiting (historiek)

GAS (Totaal Fluvius)	2017	2018	2019	2017	2018	2019
	# dossiers	# dossiers	# dossiers	uitbetaald bedrag	uitbetaald bedrag	uitbetaald bedrag
# in jaar X ingediende vragen tot forfaitaire vergoeding	7	19	7			
# totaal in jaar X afgehandelde dossiers (ongeacht jaar van aanvraag) (A)	6	20	7			
# afgewezen aanvragen (b)	1	4	0			
- wegens onontvankelijk (laattijdige indiening aanvraag)	0	1	0			
- wegens onontvankelijk (geen sprake van laattijdigheid)	0	2	0			
- wegens bewezen vreemde oorzaak	0	0	0			
- wegens exoneratiebeding in aansluitingscontract	0	0	0			
- wegens andere redenen	1	1	0			
# ingewilligde aanvragen (c) en uitbetaalde bedragen	5	16	7	6653	15556	1148
°HH afnemer, laatt. eenv. of tijdel. aansluiting: 25 euro/dag	4	8	7	2423	3469	1148
°niet-HH afnemer, laatt. eenv. of tijdel. aansluiting: 50 euro/dag	0	1	0	0	578	0
°laattijdige aansluiting met detailstudie: 100 euro/dag	1	6	0	4141	11510	0

Tabel 14 geeft een overzicht per DNB van de aangevraagde forfaitaire vergoedingen in 2019 van netgebruikers aan Fluvius ten gevolge van een laattijdige heraansluiting. Tabel 15 geeft de evolutie weer: er werden in 2019 11 vergoedingen aangevraagd, dat is een sterke verhoging t.o.v. de twee vorige jaren, maar het merendeel van de aanvragen in 2019 werd niet ingewilligd.

Tabel 14 Forfaitaire vergoeding wegens laattijdige heraansluiting (per DNB)

GAS	# dossiers	uitbetaald bedrag	Fluvius Antwerpen	Fluvius Limburg	Gaselwest	Imewo	Infrac West	Intergem	Iveka	Iveriek	Sibelgas
# in jaar X ingediende vragen tot forfaitaire vergoeding	11		1	8	1	0	0	1	0	0	0
# totaal in jaar X afgehandelde dossiers (ongeacht jaar van aanvraag) (A)	10		1	7	1	0	0	1	0	0	0
# afgewezen aanvragen (b)	8		0	6	1	0	0	1	0	0	0
- wegens onontvankelijk (laattijdige indiening)	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0
- wegens onontvankelijk (geen sprake van laattijdigheid)	6		0	6	0	0	0	0	0	0	0
- wegens bewezen vreemde oorzaak	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0
- wegens exoneratiebeding in aansluitingscontract	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0
- wegens andere reden			0	0	1	0	0	1	0	0	0
# ingewilligde aanvragen (c)	2		1	1	0	0	0	0	0	0	0
totaal bedrag uitgekeerd (dit is a rato van 75 euro/dag)		241	161	80	0	0	0	0	0	0	0

Tabel 15 Forfaitaire vergoeding wegens laattijdige heraansluiting (historiek)

GAS (Totaal Fluvius)	# dossiers	# dossiers	# dossiers	uitbetaald bedrag	uitbetaald bedrag	uitbetaald bedrag
# in jaar X ingediende vragen tot forfaitaire vergoeding	1	3	11			
# totaal in jaar X afgehandelde dossiers (ongeacht jaar van aanvraag) (A)	1	3	10			
# afgewezen aanvragen (b)	0	2	8			
- wegens onontvankelijk (laattijdige indiening)	0	0	0			
- wegens onontvankelijk (geen sprake van laattijdigheid)	0	0	6			
- wegens bewezen vreemde oorzaak	0	0	0			
- wegens exoneratiebeding in aansluitingscontract	0	0	0			
- wegens andere reden	0	2	2			
# ingewilligde aanvragen (c)	1	2	2			
totaal bedrag uitgekeerd (dit is a rato van 75 euro/dag)				388	550	241

7.4 Alle klachten

De distributienetbeheerder registreert elke klacht (mondeling of schriftelijk) die hij ontvangt van de netgebruikers. De netbeheerders rapporteerden volgens de klachtenrapportering¹⁷ die werd afgesproken tussen VREG en distributienetbeheerders en die voor de cijfers vanaf 2014 in gebruik is. De cijfers bevatten zowel de terechte als de onterechte klachten, en bevatten de klachten voor gas en de multidisciplinaire klachten.

De volgende Tabel 10 geeft een samenvatting van de door Fluvius gerapporteerde aantallen. De belangrijkste onderwerpen waarop de klachten betrekking hebben worden weergegeven. Ter informatie worden de klachten van de vorige jaren ook vermeld.

¹⁷ Classificatie van klachten zoals aanbevolen door ERGEG/CEER

Tabel 16 Klachten gerapporteerd door Fluvius in 2019 en historiek

Fluvius	GASELWEST	FLUVIUS ANTW	IMEWO	INTERGEM	IVEKA	IVERLEK	SIBELGAS	FLUVIUS LIMB	INFRAX WEST		Fluvius Totaal 2019	Eandis+ Infrax Totaal 2018	Eandis+ Infrax Totaal 2017
Kwaliteit uitvoering	201	255	313	225	157	616	57	163	22		2009	2626	2588
Termijnen	107	33	190	113	15	238	6	38	17		757	778	936
Klantenservice	47	225	80	44	16	103	8	31	9		563	1631	1362
Metering (defecte meters, meteropname, rechtzetting, ...)	150	269	223	130	130	231	24	70	16		1243	1890	1527
Aansluiting – andere dan Kwaliteit of termijn	96	100	89	49	23	63	4	67	8		499	475	403
Overige											474	1035	937
Totaal	Klachten gas + multidisciplinair										5545	8435	7753

waarvan:

Klachten over gas	2502	3593
Klachten multidisciplinair	3052	4842

Het aantal klachten kende een sterke daling t.o.v. 2018. Fluvius bevestigt dat er een daling is binnen alle domeinen van klachten. Verklaringen voor de daling zijn het einde van een tijdelijke piek in 2017 en 2018 (door overname van de certificatedatabank en opstart van het nieuwe klantenportaal van Fluvius), en een beter onderscheid tussen vragen en klachten, waardoor het aantal klachten minder hoog ligt.

Ook het klachtenrapport¹⁸ van Fluvius over 2019 vermeldt een duidelijke daling in het aantal klachten.

De meeste klachten gingen, net zoals vorige jaren, over de kwaliteit van de uitgevoerde herstellingen aan trottoirs en het wegdek na werken (lijn “Kwaliteit uitvoering”¹⁹). Het aantal klachten hierover daalt jaar na jaar, maar het kwalitatief en in oorspronkelijke staat herstellen van het openbaar domein blijft een belangrijke uitdaging.²⁰

Vervolgens zijn metering, het respecteren van termijnen en de klantenservice 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. Door de uitrol van de digitale meter in Vlaanderen verwachten we op termijn een positief effect op het aantal klachten i.v.m. metering.

Klachten over termijnen gaan vooral over de termijn van heraanleg. Dit bevestigt het belang dat afnemers hechten aan herstellingen van voetpaden en wegdek.

7.5 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.

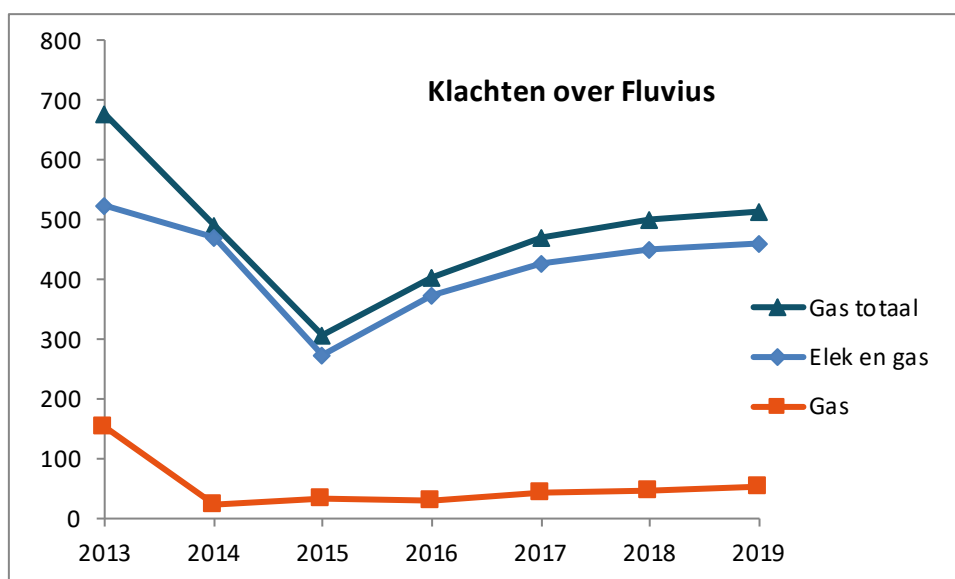
Het laat toe de evolutie van het aantal klachten zoals gerapporteerd door de aardgasdistributienetbeheerders beter in te schatten.

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

¹⁸ Klachtenanalyse Fluvius 2019, geen publiek document. Dit rapport gaat wel uit van een hoger aantal klachten dan in tabel 10, omdat een ruimere definitie van klacht gehanteerd wordt.

¹⁹ Hierin zitten ook de klachten over de kwaliteit van uitvoering van de aansluiting

²⁰ Zie ook jaarverslag Eandis 2015 en 2016



Figuur 8 Klachten tegen Fluvius bij federale Ombudsdienst Energie²¹

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

Het aantal klachten bij de Ombudsdienst voor Energie die betrekking hebben op gas vertoont de laatste jaren een licht stijgende tendens. Specifiek voor het jaar 2019 zien we geen bevestiging van de sterke daling in het aantal klachten dat Fluvius zelf ontvangt (zie 7.4).

Bij de VREG werden de volgende aantallen klachten tegen DNB's ingediend (enkel de klachten die betrekking hebben op aardgas, terechte en onterechte):

Tabel 17 Klachten tegen DNB's bij VREG

Aantal klachten tegen DNB ontvangen door de VREG m.b.t. aardgas				
2015	2016	2017	2018	2019
6	4	2	3	3

Sinds de oprichting van de Ombudsdienst voor Energie in 2010 behandelt deze dienst een groot deel van de klachten. Bij de klachten die wij registreerden moet er dus rekening mee gehouden worden dat het grootste deel van de klachten bij de Ombudsdienst voor Energie ingediend worden (zie Figuur 9). Hierdoor is het aantal klachten bij de VREG door de jaren heen gedaald.

²¹ Voor de jaren 2013 tot 2018 werden de klachten gerapporteerd over Eandis en Infrax samengeteld als klachten over Fluvius

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.²²

Volgens schattingen²³ 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.

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 18 Aantal slimme gasmeters

Indicator slimme netten	2015	2016	2017	2018	2019
Aantal slimme gasmeters aanwezig	17.579	17.674	17.746	17.257	73.517
Aandeel slimme gasmeters op toegangspunten	0,9%	0,9%	0,8%	0,8%	3,3%

De daling van het aantal slimme meters in 2018 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 is het aantal weer gestegen.

²² UMIG II E 4.1 scenario 02 Settlement gas

²³ Op basis van schattingsmethodiek opgesteld door het Duitse Battelle Instituut. Binnen GERG wordt momenteel een studie uitgevoerd ter herziening van deze methodiek (MEEM-project).

11 Conclusies voor het jaar 2019

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 2019 was 2 min. 4 sec., dus iets lager dan het cijfer van 2 min. 11 sec. in 2018 en de cijfers van de vorige jaren.

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 2.300.250 afnamepunten (meettoestellen) werden in 2019 1095 terechte meldingen van drukproblemen ontvangen en behandeld door de aardgasdistributienetbeheerders, dit is één melding per 2101 netgebruikers. Dat is een verlaging 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 het respecteren van termijnen. Het aantal klachten over de klantenservice is sterk gedaald. Het totaal aantal klachten over de dienstverlening bij Fluvius is in 2019 substantieel gedaald.

11.2 Algemeen

Algemeen concludeert de VREG uit de cijfers die de Vlaamse aardgasdistributienetbeheerders rapporteerden dat zij in 2019 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. 04 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.