

# Rapport

**13/07/2021**

met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening en de aansprakelijkheid van de aardgasdistributienetbeheerders in het Vlaamse Gewest in 2020

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Situatieschets .....</b>	<b>3</b>
1.1	Rapportering kwaliteit dienstverlening .....	3
1.2	Rapportering aansprakelijkheid netbeheerder.....	3
<b>2</b>	<b>Profiel van het net .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Onbeschikbaarheid van de toegang tot het distributienet.....</b>	<b>6</b>
3.1	Onderbrekingen door geplande werken.....	6
3.2	Onderbrekingen door niet-geplande werken .....	7
3.3	Incidenten .....	8
3.4	Gemiddelde duur van onbeschikbaarheid .....	10
3.5	Vragen naar schadevergoeding n.a.v. storing of onderbreking .....	12
<b>4</b>	<b>Kwaliteit en druk van het aardgas .....</b>	<b>14</b>
4.1	Druk van het aardgas .....	14
4.2	Kwaliteit van het aardgas.....	15
<b>5</b>	<b>Calorische bovenwaarde .....</b>	<b>15</b>
<b>6</b>	<b>Wobbe-index.....</b>	<b>17</b>
<b>7</b>	<b>Dienstverlening .....</b>	<b>18</b>
7.1	Aansluitingsaanvragen .....	18
7.2	Klachten m.b.t. naleving van termijnen.....	20
7.3	Vragen forfaitaire vergoeding wegens laattijdige aansluiting.....	21
7.4	Alle klachten.....	22
7.5	Referenties m.b.t. evolutie kwaliteit dienstverlening .....	24
<b>8</b>	<b>Operationele verliezen.....</b>	<b>26</b>
<b>9</b>	<b>Gaslekken, gaslekopspringen en melding van incidenten .....</b>	<b>26</b>
<b>10</b>	<b>Indicator slimme netten.....</b>	<b>26</b>
<b>11</b>	<b>Conclusies voor het jaar 2020.....</b>	<b>27</b>
11.1	Per categorie .....	27
11.2	Algemeen .....	27

# 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 MEDE-2021-02 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 2020, 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.

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

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 gebeurt in 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.

Sinds 1 januari 2015 werden enkele **vergoedingsplichten** geïntroduceerd: 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.

De distributienetbeheerders rapporteren jaarlijks een aantal cijfergegevens over de aansprakelijkheidsregeling volgens een door ons vooropgesteld model, dat sinds vorig jaar<sup>1</sup> mee deel uit maakt van het rapporteringsmodel kwaliteit dienstverlening.

---

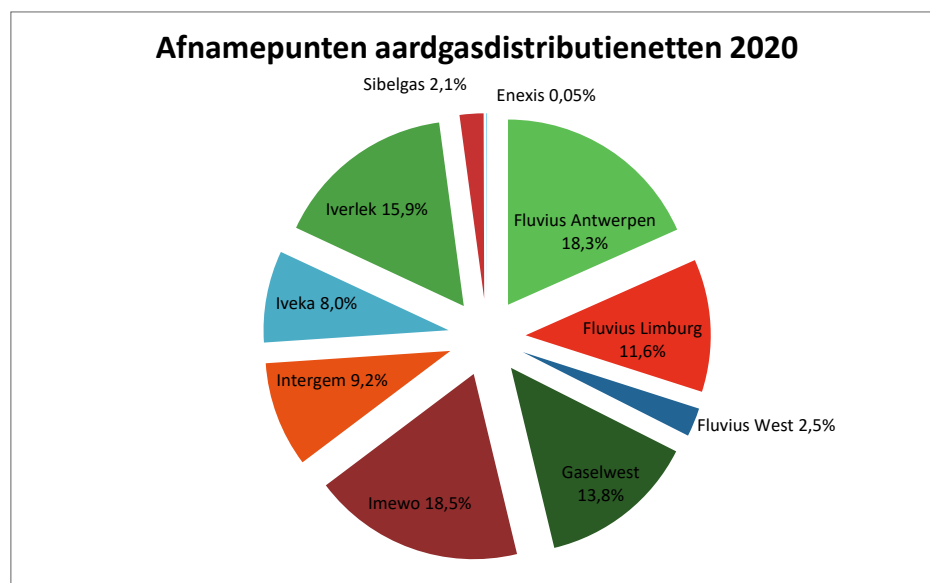
<sup>1</sup> Voor een historiek van de rapporteringen over aansprakelijkheid verwijzen we naar ons rapport van vorig jaar, [RAPP-2020-19](#).

## 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 2020

Distributienetbeheerder (DNB)	Totaal aantal afnamepunten
Fluvius Antwerpen	414.601
Fluvius Limburg	261.815
Fluvius West	56.702
Gaselwest	311.620
Imewo	417.848
Intergem	208.026
Iveka	180.952
Iverlek	359.779
Sibelgas	47.083
Enexis (Nederland)	1.095
<b>Totaal</b>	<b>2.259.521</b>



Figuur 1 Verdeling van de afnamepunten gas op distributienetten in Vlaanderen 2020

Op 1 januari 2020 was het aantal afnamepunten met 1,9 % 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 2020 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 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 2020 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 2020*

Onderbreking aardgastoevoer geplande werken	Werken aan de dienstleiding		Werken aan de gasmeter	
	Distributienetbeheerder	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers	Gem. duur (h:min)
Fluvius Antwerpen	4:00	3.478	2:00	2.865
Fluvius Limburg	4:00	1.303	2:00	12.597
Fluvius West	4:00	802	2:00	1.237
Gaselwest	4:00	618	2:00	1.075
Imewo	4:00	1.748	2:00	1.007
Intergem	4:00	518	2:00	575
Iveka	4:00	1.310	2:00	397
Iverlek	4:00	1.938	2:00	2.014
Sibelgas	4:00	512	2:00	223
<b>Totaal</b>		<b>12.227</b>		<b>21.990</b>

Het aantal werken aan gasmeters ligt 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, en door de uitrol van de digitale meter

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.<sup>2</sup> 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 2020

Onderbreking aardgastoevoer niet-geplande werken	Lagedruknet (LD)		Middendruknet (MD)	
	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers
<b>Distributienetbeheerder</b>				
Fluvius Antwerpen	2:07	540	2:44	3
Fluvius Limburg	3:29	7	0:00	0
Fluvius West	2:50	6	0:00	0
Gaselwest	1:59	405	1:59	6
Imewo	1:40	599	1:24	31
Intergem	1:45	371	3:07	1
Iveka	0:00	163	1:52	3
Iverlek	1:41	367	2:00	21
Sibelgas	2:00	72	2:00	2

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.

Fluvius Limburg en West registreerden in 2020 geen enkele melding over onderbrekingen op middendruk.

<sup>2</sup> Voor alle Fluvius-DNB's is het permanente nummer voor storingen en defecten 078 35.35.00.

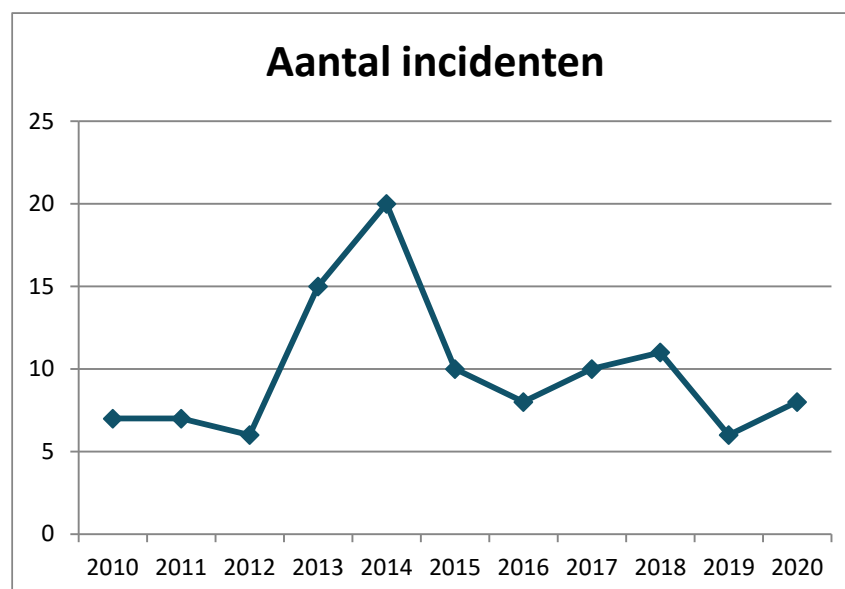
Het aantal interventies op het lagedruknet en middendruknet in 2020 ligt op hetzelfde niveau als de vorige jaren.

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.

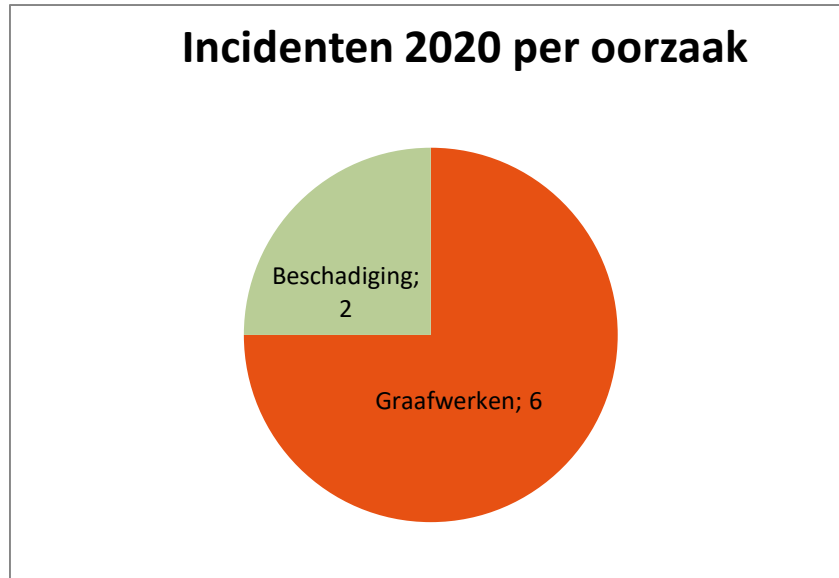
Over 2020 waren er 8 incidenten waarbij de gastoevoer naar meer dan één afnemer moest afgesloten worden. Dit is vergelijkbaar met de vorige jaren.



*Figuur 2 Aantal incidenten*

In de volgende figuur wordt de oorzaak van de incidenten weergegeven. Het gaat hoofdzakelijk om graafwerken.





*Figuur 3 Incidenten per oorzaak*

*Tabel 4 Onderbrekingen n.a.v. incidenten in 2020*

Onderbreking aardgastoevoer	Incidenten		
Distributienetbeheerder	Gem. duur (h:min)	Aantal afnamepunten	Aantal incidenten
Fluvius Antwerpen	-	-	-
Fluvius Limburg	-	-	-
Fluvius West	3:28	2	1
Gaselwest	0:46	11	2
Imewo	0:37	11	2
Intergem	0:49	14	2
Iveka	-	-	-
Iverlek	3:00	2	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 zeer laag.

### 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 2020*

Gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer (berekening VREG)	Geplande werken	Niet-geplande werken	Incidenten	
	minuten	minuten	minuten	
Fluvius Antwerpen	3	0,2	0,0	
Fluvius Limburg	7	0,0	0,0	
Fluvius West	6	0,0	0,0	
Gaselwest	0,9	0,2	0,0	
Imewo	1,3	0,1	0,0	
Intergem	0,9	0,2	0,0	
Iveka	2	0,0	0,0	
Iverlek	2	0,1	0,0	
Sibelgas	3	0,2	0,0	
<b>Gemiddelde 2020</b>	<b>2,5</b>	<b>0,12</b>	<b>0,0</b>	<b>2 min 35 sec</b>
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 2015-2017	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 2020 2'35" per afnemer, met als uitersten per netgebied minimaal 1'05" (Gaselwest) en maximaal 7' (Fluvius Limburg).

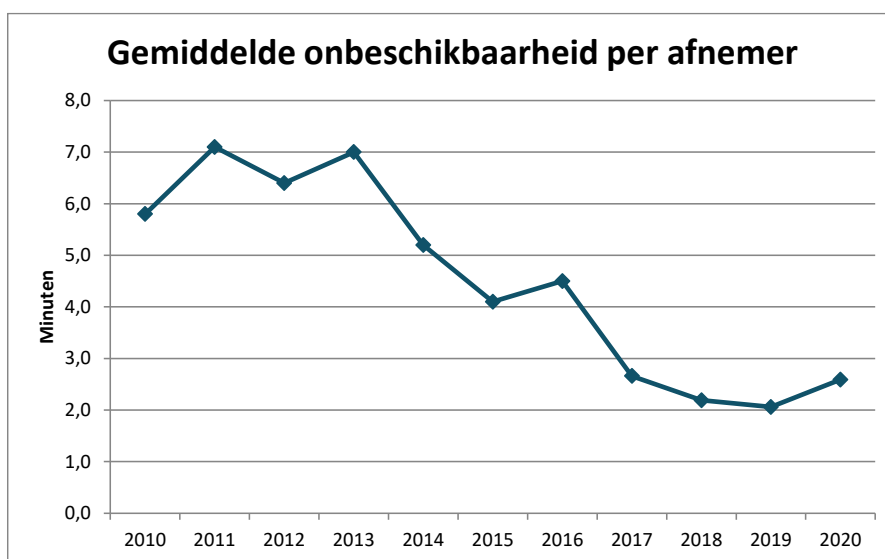
De onbeschikbaarheid voor de laatste jaren ligt iets lager dan de cijfers in het buitenland.

Nederland kende een onbeschikbaarheid van 3'57" voor geplande en van 1'04" voor ongeplande onderbrekingen in 2018.<sup>3</sup>

Duitsland publiceert geen cijfer voor geplande onbeschikbaarheid<sup>4</sup> en heeft een ongeplande onbeschikbaarheid van ca 1 min voor 2016-17 en van 29 sec voor 2018.<sup>5</sup>

In de UK ligt de onbeschikbaarheid op 10 min (totaal van geplande en ongeplande onbeschikbaarheid) voor 2017-18.<sup>6</sup> Voor Frankrijk vonden we geen cijfers terug.

Onderstaande figuur met de historiek van de onbeschikbaarheid geeft weer dat het cijfer van 2020 in lijn ligt met het cijfer van de voorbije jaren.



*Figuur 4 Gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer: historiek*

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.

<sup>3</sup> Netbeheer Nederland, Betrouwbaarheid van gasdistributienetten in Nederland, Resultaten 2018

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

<sup>5</sup> [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de) - Quality of Supply

<sup>6</sup> [www.ofgem.gov.uk/data-portal/network-indicators](http://www.ofgem.gov.uk/data-portal/network-indicators)

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

Voor gas bestaat er geen forfaitaire schadevergoeding voor onderbrekingen, zoals die bestaat voor elektriciteit. De andere vragen naar schadevergoeding (niet-forfaitair) worden hieronder weergegeven.

Tabel 6 geeft de evolutie weer van aangevraagde schadevergoedingen van netgebruikers aan Fluvius ten gevolge van storingen of onderbrekingen op aardgasdistributienetten. In 2020 werden er 147 vragen ingediend, dat is vergelijkbaar met 2019.

Tabel 7 geeft het overzicht per DNB voor 2020.

*Tabel 6 Schadevergoeding storing of onderbreking - Historiek*

Totaal Fluvius	2017	2018	2019	2020
	#dossiers / bedrag	#dossiers / bedrag	#dossiers / bedrag	#dossiers / bedrag
# ingediende vragen naar schadevergoeding n.a.v. storing of onderbreking	59	170	137	147
# in jaar afgehandelde dossiers (ongeacht jaar van indiening) (a)	172	182	146	151
# afgewezen dossiers (b)	19	68	53	54
wegens geen 'storing' of onderbreking	7	1	1	1
wegens geen bewezen fout DNB	10	27	20	15
wegens exoneratiebeding in aansluitingscontract	0	0	0	0
° geen rechtstr. materiële noch lichamelijke schade	0	0	0	0
° rechtstreekse schade <250 euro (franchise)	0	0	0	0
° onderbreking < 1 uur	0	0	0	0
wegens andere reden	2	40	32	38
# ingewilligde dossiers (c)	153	114	83	97
totaal bedrag uitgekeerde schadevergoedingen (€)	48.777	20.365	27.506	21.708
# incidenten met toepassing v/h plafondbedrag (2 mio euro)	0	0	0	0

Tabel 7 Schadevergoeding storing of onderbreking – 2020

	Fluvius Antwerpen	Fluvius Limburg	Fluvius West	Gaselwest	Imewo	Intergem	Iveka	Iverlek	Sibelgas
# in jaar X ingediende vragen naar schadevergoeding n.a.v. storing of onderbreking	25	9	7	16	38	14	10	20	8
# totaal in jaar x afgehandelde dossiers (ongeacht jaar van indiening (A))	26	9	7	16	39	13	12	20	9
#afgewezen dossiers (B)	8	3	0	8	19	2	8	6	0
wegens geen storing of onderbreking	0	1	0	0	0	0	0	0	0
wegens geen bewezen fout DNB	5	2	0	2	3	1	1	1	0
wegens exoneratiebeding in aansluitcontract	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- geen rechtstreekse materiële/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
andere reden	3	0	0	6	16	1	7	5	0
# ingewilligde dossiers (C)	18	6	7	8	20	11	4	14	9
totaal bedrag uitgekeerde schadevergoedingen (€)	2100	1508	886	2676	5940	2527	310	4232	1529
Incidenten in jaar x waarbij toepassing gemaakt werd v/h plafondbedrag (2 mio. Euro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0

In 2020 werden geen regresvorderingen ingesteld door DNB's.

## 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 2020

LD-net	Aantal meldingen			Type drukprobleem					Afnemers/ terechte meldingen <sup>7</sup>
	Distributie- netbeheerder	Totaal	Waarvan terechte meldingen	Druk te hoog		Druk te laag		Andere	
Fluvius Antwerpen	117	104	89%	38	37%	66	63%	0	4.171
Fluvius Limburg	91	91	100%	50	55%	41	45%	0	2.915
Fluvius West	29	29	100%	11	38%	18	62%	0	2.034
Gaselwest	66	56	85%	27	48%	29	52%	0	5.712
Imewo	211	195	92%	112	57%	83	43%	0	2.206
Intergem	161	154	96%	101	66%	53	34%	0	1.384
Iveka	127	115	91%	64	56%	51	44%	0	1.599
Iverlek	272	258	95%	159	62%	99	38%	0	1.442
Sibelgas	3	1	33%	0	0%	1	100%	0	49.815
<b>Totaal</b>		<b>1003</b>	<b>93%</b>		<b>56%</b>		<b>44%</b>	<b>0</b>	<b>2320</b>

Tabel 9 Meldingen van afnemers op het MD-net m.b.t. gasdruk in 2020

MD-net	Aantal meldingen			Type drukprobleem					Afnemers /terechte meldingen <sup>8</sup>
	Distributie- netbeheerder	Totaal	Waarvan Terechte meldingen	Druk te hoog		Druk te laag		Andere	
Fluvius Antwerpen	39	35	90%	5	14%	30	86%	0	69
Fluvius Limburg	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	1.691
Fluvius West	0	0		0		0		0	
Gaselwest	6	5	83%	0	0%	5	100%	0	341
Imewo	23	17	74%	3	18%	14	82%	0	141
Intergem	4	3	75%	2	67%	1	33%	0	332
Iveka	3	1	33%	0	0%	1	100%	0	1.062
Iverlek	23	18	78%	4	22%	14	78%	0	126
Sibelgas	2	2	100%	0	0%	2	100%	0	106
<b>Totaal</b>		<b>82</b>	<b>81%</b>		<b>17%</b>		<b>83%</b>	<b>0</b>	<b>159</b>

<sup>7</sup> Afnemers op basis van inschatting aantal meettoestellen op 1/1/2020. De ratio per DNB is alleen berekenbaar indien er minstens één terechte klacht was.

<sup>8</sup> Idem voetnoot 7

Op het LD-net waren er in 2020 1003 terechte meldingen ten opzichte van 1262 gemiddeld in de drie vorige jaren.

Op het MD-net waren er in 2020 82 terechte meldingen ten opzichte van 68 gemiddeld in de drie vorige jaren.

Over alle netten samen (LD en MD) zien we dus 1085 terechte meldingen of een gemiddelde van één terechte melding per 2157 afnemers. Voor de drie vorige jaren was dit gemiddeld één terechte melding per 1731 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 Belgium<sup>9</sup>. 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 2020 werden 2 klachten van klanten geregistreerd over de kwaliteit van het aardgas. Ter vergelijking: voor 2019 en 2018 waren dat 0 en 3 klachten.

## 5 Calorische bovenwaarde

De energie-inhoud van aardgas wordt uitgedrukt in kWh per normaal m<sup>3</sup> gas (m<sup>3</sup>(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 maandelijks waarden van de calorische bovenwaarde zijn te raadplegen op de website van Fluvius.

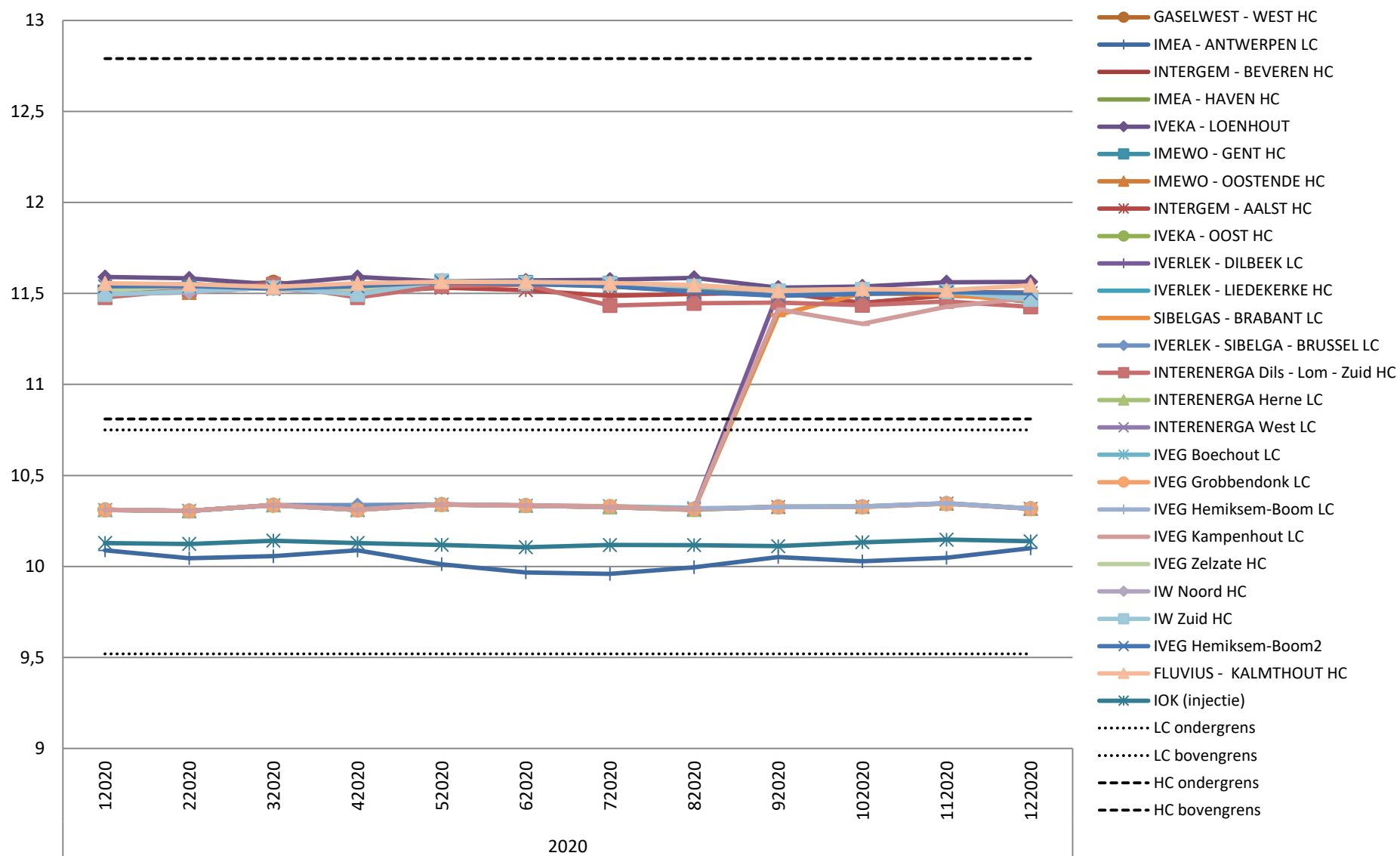
In Figuur 5 wordt de calorische bovenwaarde (CBW) van het aardgas weergegeven per GOS en uitgedrukt in kWh/m<sup>3</sup>(n).

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

De 'sprong' in CBW-waarde in september 2020 heeft te maken met de geplande conversie van laag- naar hoogcalorisch gas van de GOSsen Dilbeek, Brabant en Kampenhout op dat moment.

<sup>9</sup> Abstractie makend van de ene bestaande injectie-installatie in Vlaanderen, die einde 2018 operationeel werd (IOK).

## Calorische bovenwaarde 2020 (kWh/m<sup>3</sup>(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.

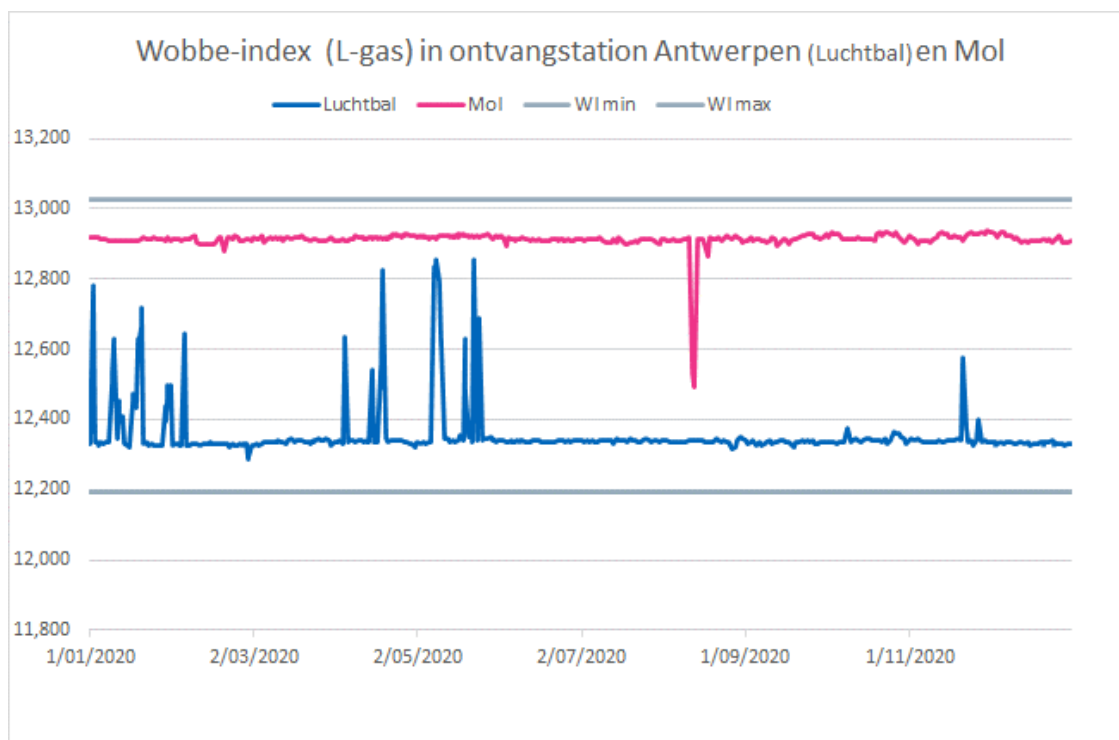
Deze cijfers maken geen deel uit van het rapporteringsmodel, maar in 2021 maken we net zoals in vorige jaren de oefening om een overzicht op te stellen van de Wobbe-cijfers van het voorbije jaar die betrekking hebben op aardgasdistributienetten.

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 2020:

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

Er werden in 2020 geen overschrijdingen van de limieten voor de Wobbe-index vastgesteld.



*Figuur 6 Wobbe-index L-gas 2020*

## 7 Dienstverlening

Om de kwaliteit van de dienstverlening van de distributienetbeheerders op te volgen, gaan we onder meer 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.

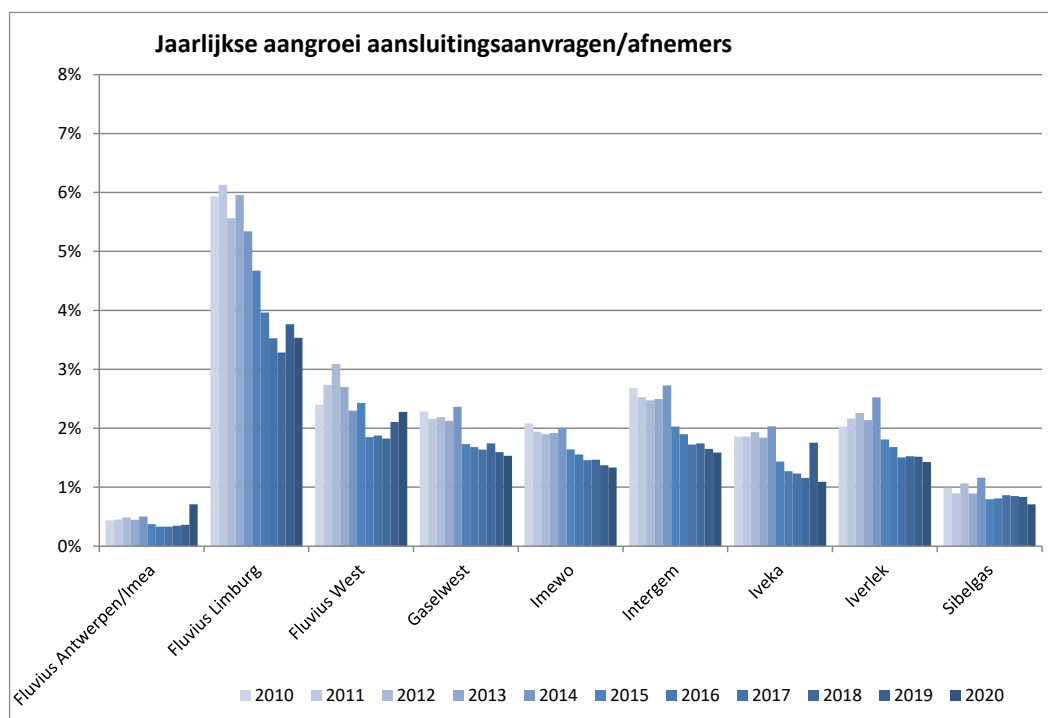
### 7.1 Aansluitingsaanvragen

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 2020 voor aansluiting op het aardgasdistributienet

Distributie-netbeheerder	Aantal aansluitingsaanvragen resulterend in offerte				Verhouding t.o.v. aantal afnemers (≈ groei)		
	2020			2019	2020	2019	2018
	eenvoudige	met studie	totaal	totaal	totaal	totaal	totaal
Fluvius Antwerpen	1.046	1.888	2.934	1472	0,71%		
Fluvius Limburg	5.377	3.880	9257	9670	3,54%		
Fluvius West	692	599	1291	1172	2,28%		
Gaselwest	3.474	1.296	4770	4882	1,53%		
Imewo	4.349	1.219	5568	5630	1,33%		
Intergem	2.443	862	3305	3370	1,59%		
Iveka	1.327	648	1975	3114	1,09%		
Iverlek	3.429	1.700	5129	5360	1,43%		
Sibelgas	233	100	333	386	0,71%		
<b>Totaal</b>			<b>34562</b>	<b>35056</b>	<b>1,53%</b>	<b>1,58%</b>	<b>1,57%</b>

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



Figuur 7 Jaarlijkse evolutie nieuwe aanvragen t.o.v. bestaande klanten per DNB 2010-2020

De vraag<sup>10</sup> naar aansluitingen op het aardgasdistributienet in Vlaanderen blijkt al enkele jaren vrij stabiel en situeert zich in 2020 rond 1,5%, dus net iets lager dan vorig jaar (1,6%). Bij distributienetbeheerder Fluvius Limburg bleef de aangroei zoals gewoonlijk op een zeer hoog niveau (3,5%). 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 (0,7%) 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.

In onderstaande tabel worden klachten m.b.t. deze termijnen vermeld (klachten wat betreft de eerste drie bullets, terechte en onterechte).

Tabel 11 Klachten m.b.t. naleving termijnen

Distributie-netbeheerder	Aantal klachten m.b.t. naleving termijnen
Fluvius Antwerpen	2
Fluvius Limburg	11
Fluvius West	2
Gaselwest	7
Imewo	10
Intergem	1
Iveka	3

<sup>10</sup> Uitgedrukt in aantal offertes voor aansluitingen, het aantal werkelijk gerealiseerde aansluitingen zal iets lager liggen.

Iverlek	1
Sibelgas	0
<b>TOTAAL 2020</b>	<b>37</b>

Verder in deel 7.4 blijkt dat er naast de hierboven vermelde termijnen uit het Technisch Reglement Distributie Gas, andere termijnen zijn waarvoor het aantal klachten aanzienlijk hoger ligt.

### 7.3 Vragen forfaitaire vergoeding wegens laattijdige aansluiting

Tabel 12 geeft een overzicht per DNB van de aangevraagde forfaitaire vergoedingen in 2020 van netgebruikers aan Fluvius ten gevolge van een laattijdige aansluiting.

Tabel 13 geeft de evolutie weer: er werden in 2020 8 vergoedingen aangevraagd, dat is vergelijkbaar met 2019. De meerderheid van de aanvragen werd ook ingewilligd.

*Tabel 12 Forfaitaire vergoeding wegens laattijdige aansluiting (per DNB)*

		Fluvius Antwerpen	Fluvius Limburg	Fluvius West	Gaselwest	Imewo	Intergem	Iveka	Iverlek	Sibelgas
# in jaar X ingediende vragen tot forfaitaire vergoeding wegens laattijdige aansluiting		3	3	0	0	0	0	0	2	0
# totaal in jaar x afgehandelde dossiers (ongeacht jaar van indiening (A))		3	3	0	0	0	0	0	2	0
#afgewezen dossiers (B)		2	1	0	0	0	0	0	0	0
	wegens onontvankelijk (laattijdige indiening aanvraag)	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	wegens onontvankelijk (geen sprake van laattijdigheid)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	wegens bewezen vreemde oorzaak	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	wegens exoneratiebeding in aansluitcontract	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	andere reden	1	1	0	0	0	0	0	0	0
# ingewilligde dossiers (C) en uitbetaalde bedragen		1	2	0	0	0	0	0	2	0
	HH afnemer laatt. eenv. of tijdel. aansluiting: 25 euro/dag	1	1	0	0	0	0	0	1	0
	Bedrag (€)	587	27	0	0	0	0	0	4352	0
	niet HH afnemer laatt. eenv. of tijdel. aansluiting: 50 euro/dag	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	Bedrag (€)	0	0	0	0	0	0	0	5440	0
	Laattijdige aansluiting met detailstudie: 100 euro/dag	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	Bedrag (€)	0	544	0	0	0	0	0	0	0

*Tabel 13 Forfaitaire vergoeding wegens laattijdige aansluiting (historiek)*

	2018	2019	2020	2018	2019	2020
	# dossiers	# dossiers	# dossiers	uitbetaald bedrag	uitbetaald bedrag	uitbetaald bedrag
# in jaar X ingediende vragen tot forfaitaire vergoeding wegens laattijdige aansluiting	19	7	8			
# totaal in jaar x afgehandelde dossiers (ongeacht jaar van indiening (A))	20	7	8			
# afgewezen dossiers (B)	4	0	3			
	wegens onontvankelijk (laattijdige indiening aanvraag)	1	0	1		
	wegens onontvankelijk (geen sprake van laattijdigheid)	2	0	0		
	wegens bewezen vreemde oorzaak	0	0	0		
	wegens exoneratiebeding in aansluitcontract	0	0	0		
	andere reden	1	0	2		
# ingewilligde dossiers (C) en uitbetaalde bedragen	16	7	5	15556	1148	10951
	HH afnemer laatt. eenv. of tijdel. aansluiting: 25 euro/dag	8	7	3469	1148	4967
	niet HH afnemer laatt. eenv. of tijdel. aansluiting: 50 euro/dag	1	0	578	0	5440
	Laattijdige aansluiting met detailstudie: 100 euro/dag	6	0	11510	0	544

Tabel 14 geeft een overzicht per DNB van de aangevraagde forfaitaire vergoedingen in 2020 van netgebruikers aan Fluvius ten gevolge van een laattijdige heraansluiting.

Tabel 15 geeft de evolutie weer. Er werden in 2020 3 vergoedingen aangevraagd, geen aanvragen werden ingewilligd.

*Tabel 14 Forfaitaire vergoeding wegens laattijdige heraansluiting (per DNB)*

	Fluvius Antwerpen	Fluvius Limburg	Fluvius West	Gaselwest	Imewo	Intergem	Iveka	Iverlek	Sibelgas
# in jaar X ingediende vragen tot forfaitaire vergoeding wegens laattijdige heraansluiting	1	0	0	0	0	0	0	0	2
# totaal in jaar x afgehandelde dossiers (ongeacht jaar van indiening (A))	1	0	0	0	0	0	0	0	2
#afgewezen dossiers (B)	1	0	0	0	0	0	0	0	2
wegens onontvankelijk (laattijdige indiening aanvraag)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
wegens onontvankelijk (geen sprake van laattijdigheid)	0	0	0	0	0	0	0	0	2
wegens bewezen vreemde oorzaak	0	0	0	0	0	0	0	0	0
wegens exoneratiebeding in aansluitcontract	0	0	0	0	0	0	0	0	0
andere reden	1	0	0	0	0	0	0	0	0
# ingewilligde dossiers (C) en uitbetaalde bedragen (75 euro/dag)	0	0	0	0	0	0	0	0	0

*Tabel 15 Forfaitaire vergoeding wegens laattijdige heraansluiting (historiek)*

	2018	2019	2020	2018	2019	2020
	# dossiers	# dossiers	# dossiers	uitbetaald bedrag	uitbetaald bedrag	uitbetaald bedrag
# in jaar X ingediende vragen tot forfaitaire vergoeding wegens laattijdige heraansluiting	3	11	3			
# totaal in jaar x afgehandelde dossiers (ongeacht jaar van indiening (A))	3	10	3			
#afgewezen dossiers (B)	2	8	3			
wegens onontvankelijk (laattijdige indiening aanvraag)	0	0				
wegens onontvankelijk (geen sprake van laattijdigheid)	0	6	2			
wegens bewezen vreemde oorzaak	0	0				
wegens exoneratiebeding in aansluitcontract	0	0				
andere reden	2	2	1			
# ingewilligde dossiers (C) en uitbetaalde bedragen (75 euro/dag)	2	2	0	550	241	0

## 7.4 Alle klachten

De distributienetbeheerder registreert elke klacht (mondeling of schriftelijk) die hij ontvangt van de netgebruikers. De netbeheerders rapporteerden volgens de klachtenrapportering<sup>11</sup> 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.

Onderstaande tabel 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.

<sup>11</sup> Classificatie van klachten zoals aanbevolen door CEER

Tabel 16 Klachten gerapporteerd door Fluvius in 2020 en historiek

Fluvius	Fluvius Antwerpen	Fluvius Limburg	Fluvius West	Gaselwest	Ilmewo	Intergem	Iveka	Iverlek	Sibelgas	Fluvius Totaal 2020	Fluvius Totaal 2019	Eandis+ Infrac Totaal 2018	Eandis+ Infrac Totaal 2017
Kwaliteit uitvoering	247	253	44	217	275	289	176	851	84	<b>2436</b>	2009	2626	2588
Termijnen	27	49	22	101	210	131	27	191	12	<b>776</b>	757	778	936
Klantenservice	104	55	10	35	85	59	47	108	10	<b>513</b>	563	1631	1362
Metering (defecte meters, meteropname, rechtzetting, ...)	311	263	43	189	339	170	229	306	46	<b>1896</b>	1243	1890	1527
Aansluiting – andere dan Kwaliteit of termijn	82	83	23	49	96	33	32	76	10	<b>484</b>	499	475	403
Overige										<b>574</b>	474	1035	937
<b>Totaal</b>	Klachten gas + multidisciplinair									<b>6679</b>	5545	8435	7753

waarvan:

Klachten over gas	<b>2939</b>	2502	3593
Klachten multidisciplinair	<b>3740</b>	3052	4842

Het aantal klachten is lager dan in 2017 en 2018, maar hoger dan vorig jaar.

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”<sup>12</sup>). Het aantal klachten hierover gaat in dalende lijn, maar het kwalitatief en in oorspronkelijke staat herstellen van het openbaar domein blijft een belangrijke uitdaging.<sup>13</sup>

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.

Cijfers over het aantal klachten ingediend bij de Vlaamse ombudsdienst tegen distributienetbeheerders waren nog niet beschikbaar.

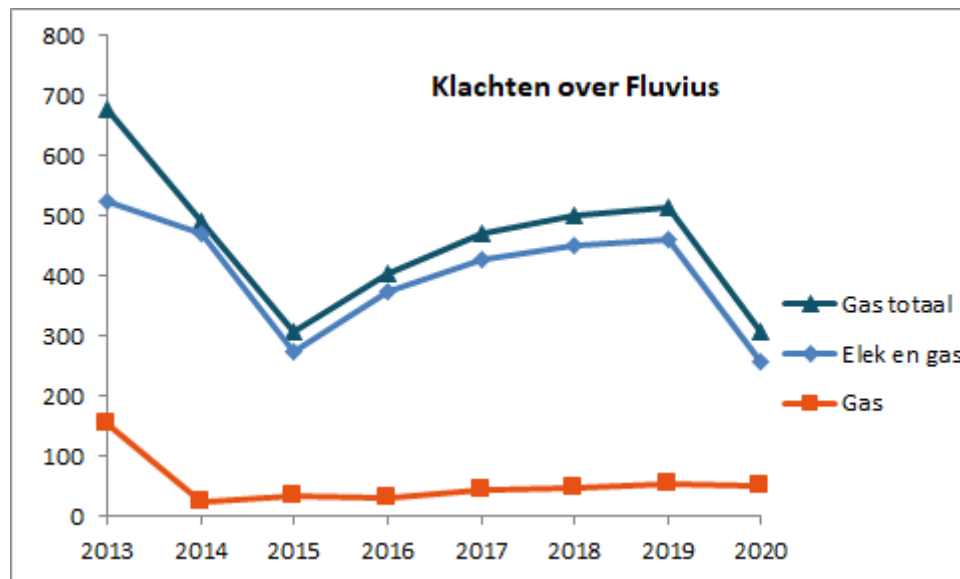
Bij de Ombudsdienst voor Energie werden de volgende aantallen klachten ingediend:

---

<sup>12</sup> Hierin zitten ook de klachten over de kwaliteit van uitvoering van de aansluiting

<sup>13</sup> Zie ook jaarverslag Eandis 2015 en 2016





Figuur 8 Klachten tegen Fluvius bij federale Ombudsdienst Energie<sup>14</sup>

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, maar in het jaar 2020 was er een lichte daling.

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	2020
6	4	2	3	3	2

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 8). Hierdoor is het aantal klachten bij de VREG door de jaren heen gedaald.

<sup>14</sup> 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.<sup>15</sup>

Volgens schattingen<sup>16</sup> 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 (status einde december)*

Indicator slimme netten	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal slimme gasmeters aanwezig	17.579	17.674	17.746	17.257	73.517	231.230
Aandeel slimme gasmeters op toegangspunten	0,9%	0,9%	0,8%	0,8%	3,3%	10,2%

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.

<sup>15</sup> UMIG II E 4.1 scenario 02 Settlement gas

<sup>16</sup> 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 2020

### 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 2020 was 2 min. 35 sec., dus iets hoger dan het cijfer van 2 min. 4 sec. in 2019 maar wel vergelijkbaar met het cijfer 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. Er werden in 2020 1085 terechte meldingen van drukproblemen ontvangen en behandeld door de aardgasdistributienetbeheerders, dit is één melding per 2157 netgebruikers (meettoestellen). Dat is een verlaging van meldingen over drukproblemen vergeleken met de 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 vaak 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 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), het respecteren van termijnen en de klantenservice. Het totaal aantal klachten over de dienstverlening bij Fluvius in 2020 ligt iets hoger dan in 2019, maar gaat wel in dalende lijn over de laatste vier jaren.

De VREG introduceerde in 2017 in de tariefmethodologie voor de distributienettarieven een kwaliteitsfactor (Q-factor) om de distributienetbeheerders aan te zetten een kwaliteitsvolle dienstverlening aan te houden en verder te ontwikkelen. De prikkel resulteerde in een eerste, zij het beperkte, impact op hun inkomsten in de jaren van de reguleringsperiode 2021-2024

### 11.2 Algemeen

Algemeen concludeert de VREG uit de cijfers die de Vlaamse aardgasdistributienetbeheerders rapporteerden dat zij in 2020 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. 35 sec. per afnemer is vergelijkbaar 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.