

Rapport

6/09/2022

met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening en de aansprakelijkheid van de aardgasdistributienetbeheerders in het Vlaamse Gewest in 2021

Inhoudsopgave

1	Situatieschets	3
1.1	Rapportering kwaliteit dienstverlening.....	3
1.2	Rapportering aansprakelijkheid netbeheerder	3
2	Profiel van het net	5
3	Onbeschikbaarheid van de toegang tot het distributienet.....	6
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
4	Kwaliteit en druk van het aardgas	14
4.1	Druk van het aardgas.....	14
4.2	Kwaliteit van het aardgas	15
5	Calorische bovenwaarde	15
6	Wobbe-index.....	17
7	Dienstverlening	18
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
8	Operationele verliezen.....	27
9	Gaslekken, gaslekopspringen en melding van incidenten	27
10	Indicator slimme netten.....	27
11	Conclusies voor het jaar 2021.....	28
11.1	Per categorie	28
11.2	Algemeen.....	28

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 II) 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 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 2021, maakt een vergelijking tussen de aardgasdistributienetbeheerders en geeft een aantal kerncijfers voor het Vlaamse Gewest.

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

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 (electriciteit 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 2020¹ mee deel uit maakt van het rapporteringsmodel kwaliteit dienstverlening.

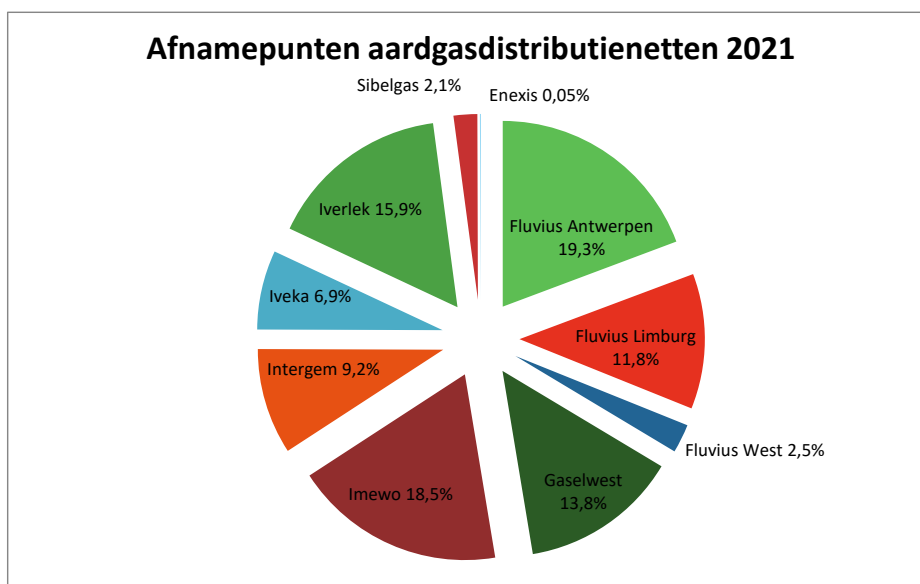
¹ Voor een historiek van eerdere rapporteringen over aansprakelijkheid verwijzen we naar ons rapport [RAPP-2020-19](#).

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 2021

Distributienetbeheerder (DNB)	Totaal aantal afnamepunten
Fluvius Antwerpen	444.089
Fluvius Limburg	271.010
Fluvius West	57.579
Gaselwest	317.307
Imewo	424.481
Intergem	212.270
Iveka	158.876
Iverlek	366.436
Sibelgas	47.507
Enexis (Nederland)	1.095
Totaal	2.300.650



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

Op 1 januari 2021 was het aantal afneempunten met 1,8 % 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 2021 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 2021 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 2021

Onderbreking aardgastoevoer geplande werken	Werken aan de dienstleiding		Werken aan de gasmeter		
	Distributienetbeheerder	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers
	Fluvius Antwerpen	4:00	3.509	2:00	65.115
	Fluvius Limburg	4:00	1.385	2:00	51.496
	Fluvius West	4:00	164	2:00	6.746
	Gaselwest	4:00	729	2:00	28.962
	Imewo	4:00	2.540	2:00	53.157
	Intergem	4:00	491	2:00	35.679
	Iveka	4:00	1.067	2:00	15.107
	Iverlek	4:00	1.958	2:00	46.459
	Sibelgas	4:00	368	2:00	3.606
	Totaal		12.211		306.327

Het aantal werken aan gasmeters is een veelvoud van vorig jaar, omwille van de versnelde uitrol van de digitale gasmeter.

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.² 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 2021

Onderbreking aardgastoevoer niet-geplande werken	Lagedruknet (LD)		Middendruknet (MD)		
	Distributienetbeheerder	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers
	Fluvius Antwerpen	2:09	529	1:34	7
	Fluvius Limburg	2:55	3	0:00	0
	Fluvius West	1:38	10	0:00	0
	Gaselwest	2:01	381	2:05	11
	Imewo	1:39	586	1:59	37
	Intergem	1:46	388	2:23	2
	Iveka	1:45	121	0:00	0
	Iverlek	1:44	349	1:50	42
	Sibelgas	1:56	50	1:56	1

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.

Het aantal interventies op het lagedruknet en middendruknet in 2021 ligt op hetzelfde niveau als de vorige jaren.

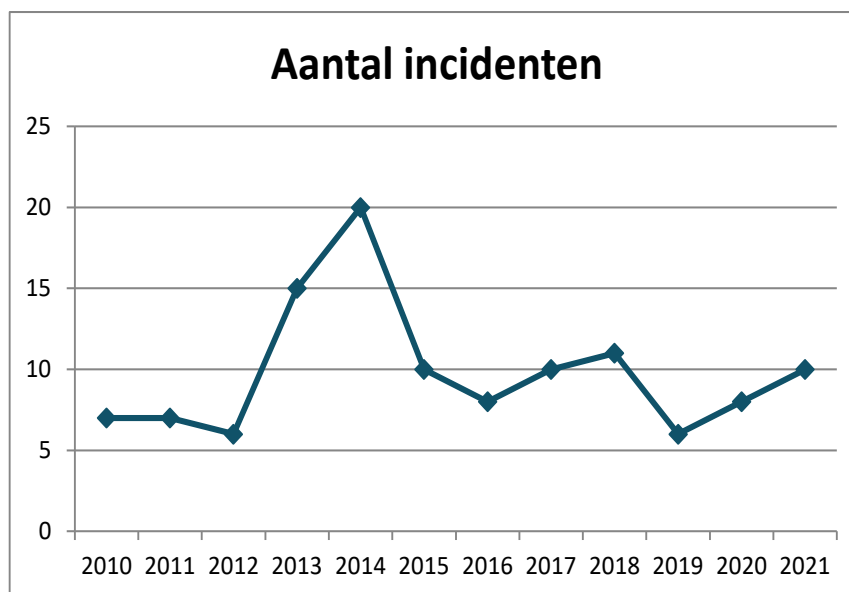
De onderbrekingen door niet-geplande werken zijn in de praktijk kleiner dan de onderbrekingen door geplande werken (zie ook Tabel 5).

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

3.3 Incidenten

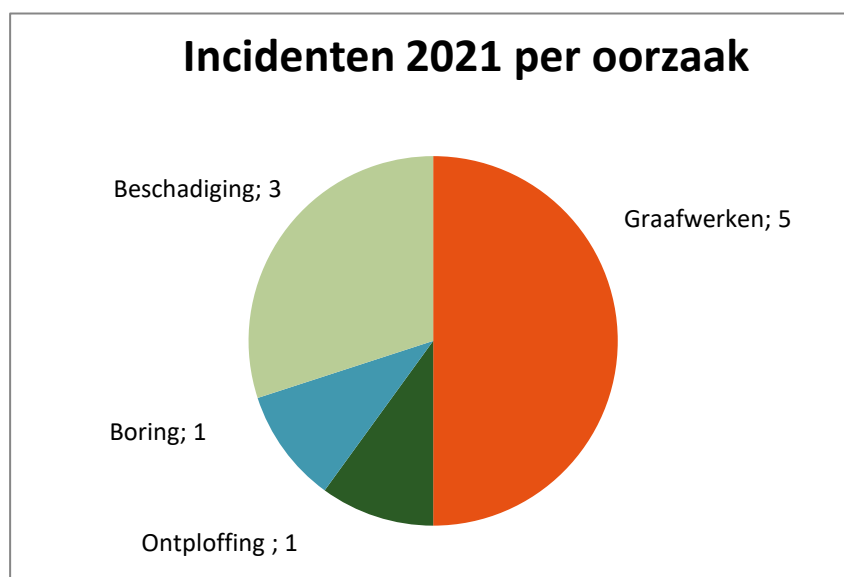
Een incident is bijvoorbeeld een gaslek ontstaan bij graafwerken, waarbij de aardgastoevoer naar meerdere afnemers moest worden afgesloten. Naargelang de configuratie van het aardgasdistributienet en de ernst van de situatie, zal de netbeheerder trachten de hinder voor de betrokkenen tot een minimum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

Over 2021 waren er 10 incidenten waarbij de gastoevoer naar meer dan één afnemer moest afgesloten worden. Dit is vergelijkbaar met de vorige jaren.



Figuur 2 Aantal incidenten

In figuur 3 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 2021

Onderbreking aardgastoevoer	Incidenten		
	Distributienetbeheerder	Gem. duur (h:min)	Aantal afnamepunten
Fluvius Antwerpen	1:00	3	1
Fluvius Limburg	-	-	-
Fluvius West	1:12	7	2
Gaselwest	74:16	324	4
Imewo	1:57	52	2
Intergem	1:00	2	1
Iveka	-	-	-
Iverlek	-	-	-
Sibelgas	-	-	-

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

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

Bij Gaselwest werd van alle DNB's het grootste aantal afnemers getroffen door incidenten. Door waterinsijpeling in het gasnet na graafwerken werd in Oostvleteren een groot aantal afnemers getroffen.

Het aantal minuten onderbreking door incidenten ligt zeer laag in vergelijking met geplande en niet-geplande werken.

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 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 2021

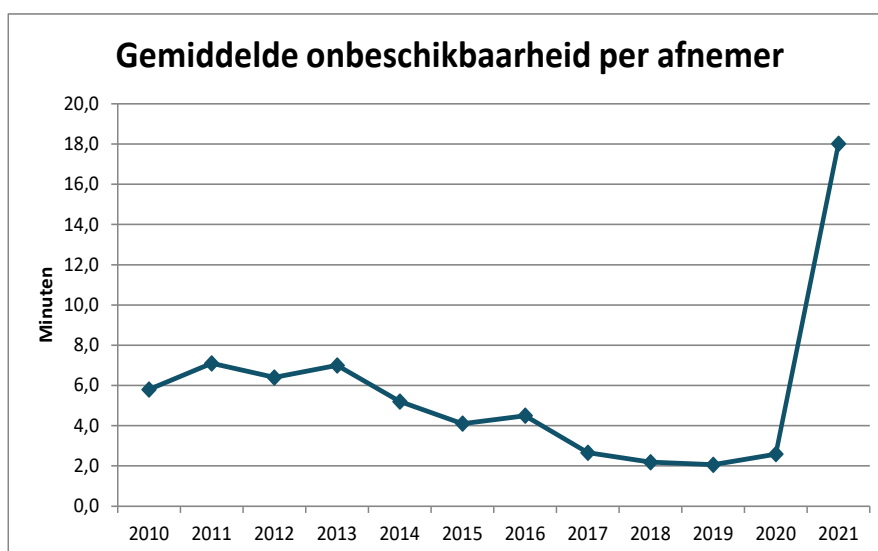
Gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer (berekening VREG)	Geplande werken	Niet-geplande werken	Incidenten	
	minuten	minuten	minuten	
Fluvius Antwerpen	19	0,2	0,0	
Fluvius Limburg	24	0,0	0,0	
Fluvius West	15	0,0	0,0	
Gaselwest	12	0,1	4,6	
Imewo	16	0,1	0,0	
Intergem	21	0,2	0,0	
Iveka	13	0,1	0,0	
Iverlek	16	0,1	0,0	
Sibelgas	11	0,1	0,0	
Gemiddelde 2021	17,3	0,12	0,6	18 min 01 sec
Gemiddelde 2020	2,5	0,12	0,0	2 min 35 sec
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 2021 18'01" per afnemer, met als uitersten per netgebied minimaal 11' (Sibelgas) en maximaal 24' (Fluvius Limburg).

De onderbrekingen van de aardgastoevoer zijn hoofdzakelijk het gevolg van geplande werken, m.a.w. noodzakelijke ingrepen door de distributienetbeheerder aan de dienstleiding of de gasmeter van de klant. In 2021 is het cijfer sterk gestegen omwille van de versnelde uitrol van de digitale gasmeter. Aangezien deze werken aangekondigd worden of in overleg met de getroffen eindafnemers gebeuren, blijft de hinder voor de afnemers beperkt. De gemiddelde onderbrekingsduur voor werken aan de gasmeter is 2 uur.

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.

Figuur 4 geeft de historiek van de onbeschikbaarheid weer.



Figuur 4 Gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer: historiek

De onbeschikbaarheid voor 2021 ligt wat hoger dan de cijfers in het buitenland.

Nederland kende een onbeschikbaarheid van 2'38" voor geplande en van 48" voor ongeplande onderbrekingen in 2021.³ Bij dit cijfer wordt aangegeven dat de uitrol van de slimme meter in Nederland grotendeels is afgerond.

Duitsland publiceert geen cijfer voor geplande onbeschikbaarheid⁴ en heeft een ongeplande onbeschikbaarheid van 1'05" voor 2020.⁵

³ Netbeheer Nederland, Betrouwbaarheid van gasdistributienetten in Nederland, Resultaten 2021

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

⁵ www.bundesnetzagentur.de | Energy | Quality of Supply

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

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 schadevergoedingen die netgebruikers aanvroegen bij Fluvius ten gevolge van storingen of onderbrekingen op aardgasdistributienetten. In 2021 werden 202 vragen ingediend, dat is wat meer dan in vorige jaren. Het aantal ingewilligde dossiers is gelijkaardig als vorige jaren.

Tabel 7 geeft het overzicht per DNB voor 2021.

Tabel 6 Schadevergoeding storing of onderbreking - Historiek

		2018	2019	2020	2021
		#dossiers / bedrag	#dossiers / bedrag	#dossiers / bedrag	#dossiers / bedrag
# in jaar x ingediende vragen naar schadevergoeding n.a.v. storing of onderbreking		170	137	147	202
# in jaar x afgehandelde dossiers (ongeacht jaar van indiening (a))		182	146	151	207
# afgewezen dossiers (b)		68	53	54	116
	wegens geen storing of onderbreking	1	1	1	0
	wegens geen bewezen fout DNB	27	20	15	28
	wegens exoneratiebeding in aansluitingscontract	0	0	0	0
	- het betreft geen rechtstreekse materiële/lichamelijke schade	0	0	0	0
	- rechtstreekse schade <250 euro (franchise)	0	0	0	0
	- onderbreking <1 uur	0	0	0	0
	wegens andere redenen	40	32	38	88
# ingewilligde dossiers (c)		114	83	97	91
totaal bedrag uitgekeerde schadevergoedingen (€)		20365	27506	21708	19833
# incidenten met toepassing v/h plafondbedrag (2 mio euro)		0	0	0	0

Een aanzienlijk deel van de afgewezen dossiers wordt door de DNB ingedeeld onder “wegens andere redenen”. Andere redenen zijn ondermeer dubbel ingediende dossiers en een gebrek aan oorzakelijk verband tussen een onderbreking en de gemelde schade.

⁶ www.ofgem.gov.uk/energy-data-and-research/data-portal | Network availability: Gas distribution

Tabel 7 Schadevergoeding storing of onderbreking – 2021

	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	35	11	7	24	44	20	14	43	4
# totaal in jaar x afgehandelde dossiers (ongeacht jaar van indiening (A))	35	9	8	26	44	23	14	43	5
#afgewezen dossiers (B)	25	4	4	12	19	12	10	29	1
wegens geen storing of onderbreking	0	0	0	0	0	0	0	0	0
wegens geen bewezen fout DNB	3	4	1	2	2	0	3	12	1
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
- rechtreekse 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	22	0	3	10	17	12	7	17	0
# ingewilligde dossiers (C)	10	5	4	14	25	11	4	14	4
totaal bedrag uitgekeerde schadevergoedingen (€)	1010	659	717	3173	4145	5596	576	3454	502
Incidenten in jaar x waarbij toepassing gemaakt werd v/h plafondbedrag (2 mio. Euro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0

In 2021 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 2021

LD-net	Aantal meldingen			Type drukprobleem					Afnemers/ terechte meldingen ⁷
	Distributie- netbeheerder	Totaal	Waarvan terechte meldingen	Druk te hoog		Druk te laag		Andere	
Fluvius Antwerpen	91	73	80%	22	30%	51	70%	0	6.356
Fluvius Limburg	127	127	100%	52	41%	75	59%	0	2.200
Fluvius West	28	28	100%	9	32%	19	68%	0	2.109
Gaselwest	68	58	85%	22	38%	36	62%	0	5.620
Imewo	247	239	97%	124	52%	115	48%	0	1.830
Intergem	189	183	97%	96	52%	87	48%	0	1.188
Iveka	116	113	97%	62	55%	51	45%	0	1.431
Iverlek	303	272	90%	158	58%	114	42%	0	1.393
Sibelgas	8	7	88%	4	57%	3	43%	0	7.177
Totaal		1100	93%		50%		50%	0	2158

Tabel 9 Meldingen van afnemers op het MD-net m.b.t. gasdruk in 2021

MD-net	Aantal meldingen			Type drukprobleem					Afnemers /terechte meldingen ⁸
	Distributie- netbeheerder	Totaal	Waarvan Terechte meldingen	Druk te hoog		Druk te laag		Andere	
Fluvius Antwerpen	6	2	33%	0	0%	2	100%	0	1.308
Fluvius Limburg	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	1.660
Fluvius West	0	0		0		0		0	
Gaselwest	3	2	67%	1	50%	1	50%	0	875
Imewo	32	26	81%	7	27%	19	73%	0	94
Intergem	4	1	25%	1	100%	0	0%	0	1.009
Iveka	9	5	56%	0	0%	5	100%	0	179
Iverlek	27	17	63%	4	24%	13	76%	0	135
Sibelgas	0	0		0		0		0	
Totaal		54	66%		24%		76%	0	243

⁷ Afnemers op basis van inschatting aantal meettoestellen op 1/1/2021. De ratio per DNB is alleen berekenbaar indien er minstens één terechte klacht was.

⁸ Idem voetnoot 7

Op het LD-net waren er in 2021 1100 terechte meldingen ten opzichte van 1172 gemiddeld in de drie vorige jaren.

Op het MD-net waren er in 2021 54 terechte meldingen ten opzichte van 68 gemiddeld in de drie vorige jaren.

Over alle netten samen (LD en MD) zien we dus 1154 terechte meldingen of een gemiddelde van één terechte melding per 2068 afnemers. Voor de drie vorige jaren was dit gemiddeld één terechte melding per 1907 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 Belgium⁹. 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 2021 werd 1 klacht van klanten geregistreerd over de kwaliteit van het aardgas. Ter vergelijking: voor 2018, 2019 en 2020 waren dat 3, 0 en 2 klachten.

5 Calorische bovenwaarde

De energie-inhoud van aardgas wordt uitgedrukt in kWh per normaal m³ gas (m³(n)), d.i. het volume omgerekend naar 0°C en 1 atmosfeer druk. Omdat de samenstelling van het gas van fossiele oorsprong continu tot enkele percenten in samenstelling varieert, wordt een gemiddelde waarde bepaald per netwerk, per geaggregeerd ontvangstation (GOS) en per maand. De maandelijkse waarden van de calorische bovenwaarde zijn te raadplegen op de website van Atrias.¹⁰

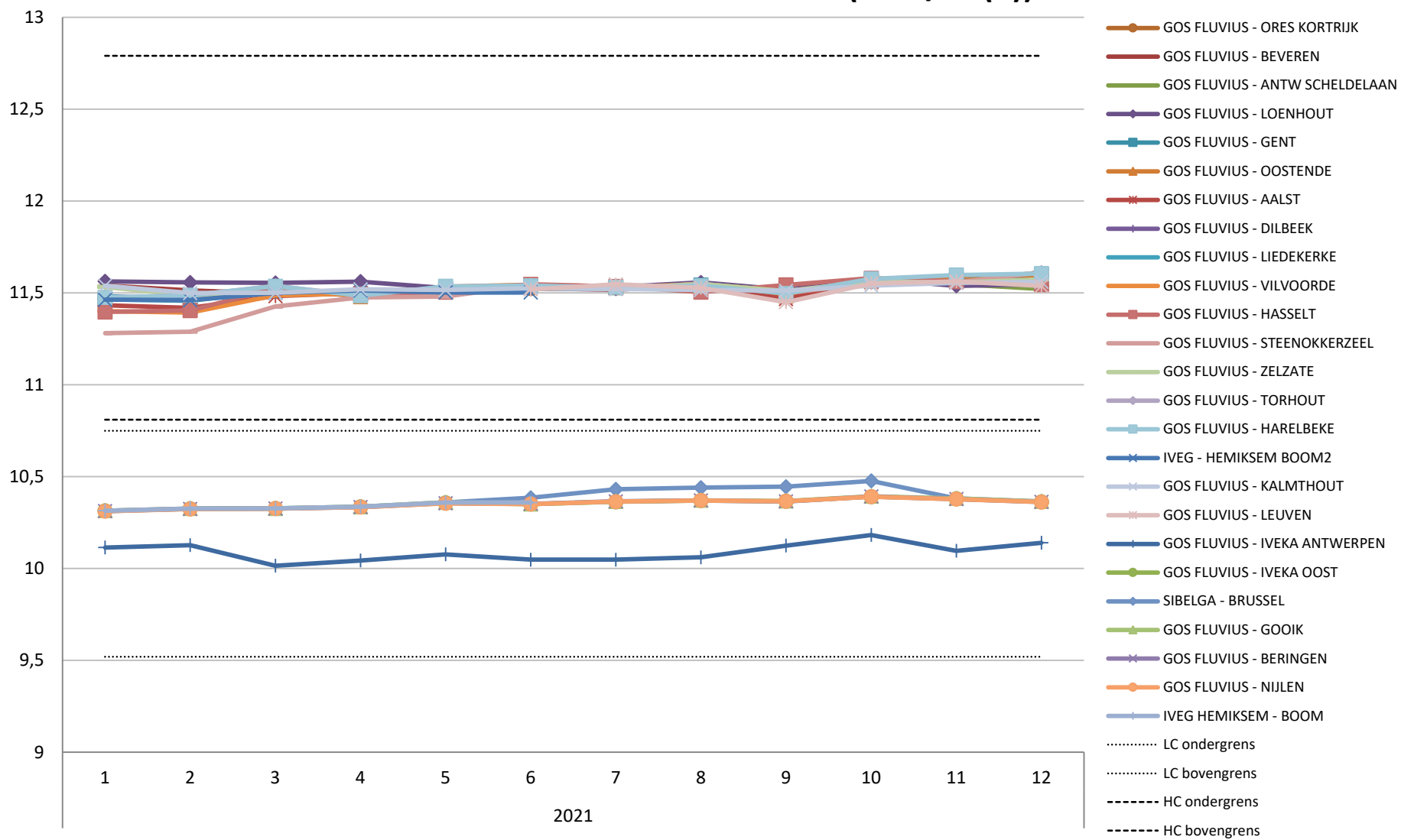
In Figuur 5 wordt de calorische bovenwaarde (CBW) van het aardgas weergegeven per GOS en uitgedrukt in kWh/m³(n).

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

⁹ Abstractie makend van twee bestaande injectie-installaties in Vlaanderen.

¹⁰ <https://www.atrias.be/sector-data>

Calorische bovenwaarde 2021 (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.

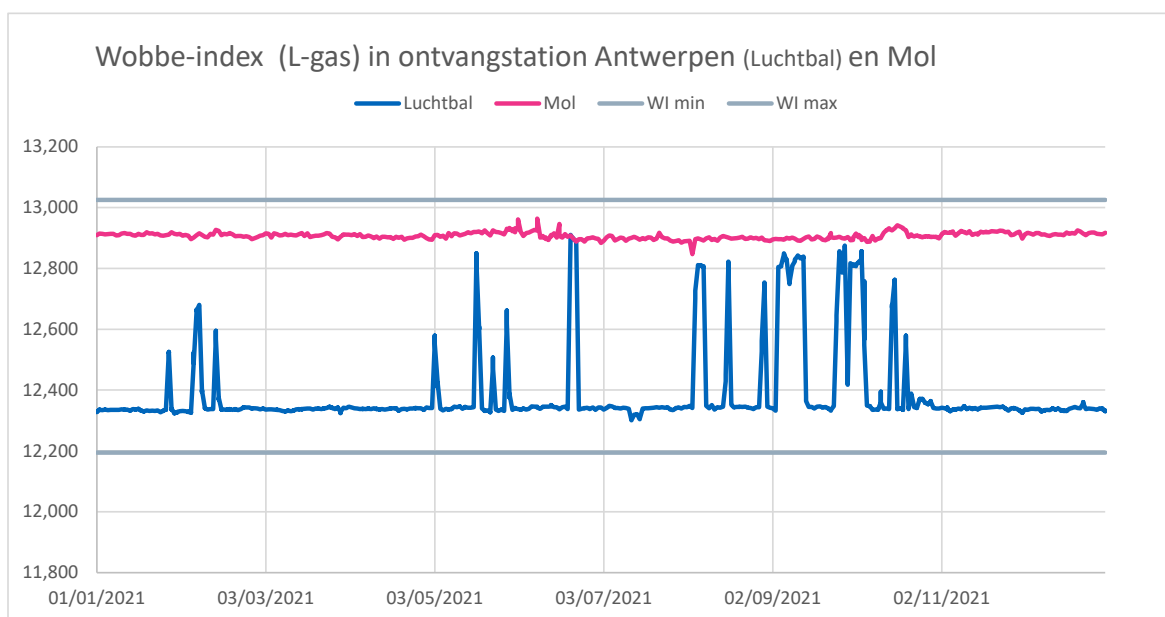
Deze cijfers maken geen deel uit van het rapporteringsmodel, maar in 2022 maken we net zoals in vorige jaren de oefening om een overzicht op te stellen van de Wobbe-cijfers van het voorbije jaar die betrekking hebben op aardgasdistributienetten.

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 2021:

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

Er werden in 2021 geen overschrijdingen van de limieten voor de Wobbe-index vastgesteld.



Figuur 6 Wobbe-index L-gas 2021

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.

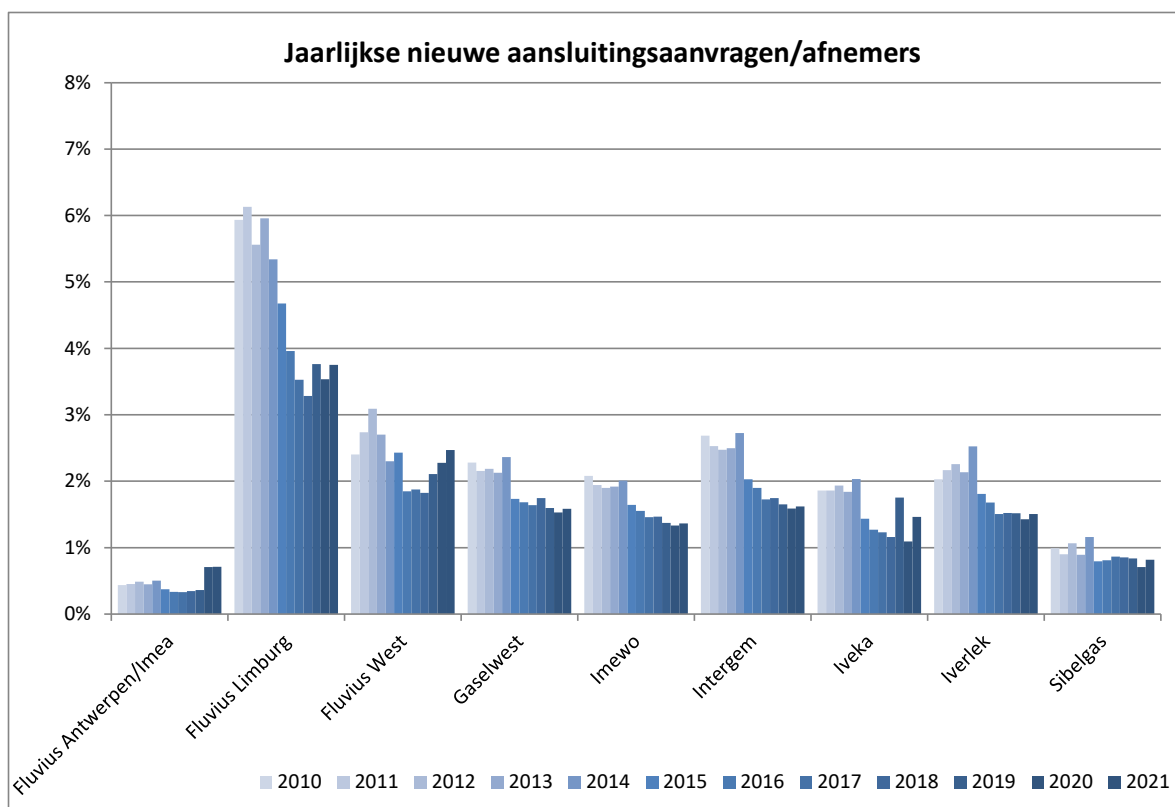
In laatste instantie, na bemiddeling door de klachtencommissie van Fluvius, de Vlaamse Ombudsdienst of de Ombudsdienst voor Energie, kan de netgebruiker een klacht tegen de distributienetbeheerder laten behandelen als geschil bij de VREG (“geschillenbeslechting”), die nagaat of de distributienetbeheerder 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 2021 voor aansluiting op het aardgasdistributienet

Distributie-netbeheerder	Aantal aansluitingsaanvragen resulterend in offerte				Verhouding t.o.v. aantal afnemers (\approx groei)		
	2021			2020	2021	2020	2019
	eenvoudige	met studie	totaal	totaal	totaal	totaal	totaal
Fluvius Antwerpen	1.915	1.235	3.150	2.934	0,71%		
Fluvius Limburg	6.085	4.082	10.167	9.257	3,75%		
Fluvius West	811	611	1.422	1.291	2,47%		
Gaselwest	3.800	1.223	5.023	4.770	1,58%		
Imewo	4.483	1.308	5.791	5.568	1,36%		
Intergem	2.540	895	3.435	3.305	1,62%		
Iveka	1.645	679	2.324	1.975	1,46%		
Iverlek	3.682	1.830	5.512	5.129	1,50%		
Sibelgas	274	115	389	333	0,82%		
Totaal			37.213	34.562	1,62%	1,53%	1,58%



Figuur 7 Jaarlijkse evolutie nieuwe aanvragen t.o.v. bestaande klanten per DNB 2010-2021

In figuur 7 worden de aansluitingsaanvragen t.o.v. het bestaande klantenbestand voor de laatste 12 jaren weergegeven.

De vraag¹¹ naar aansluitingen op het aardgasdistributienet in Vlaanderen blijkt al enkele jaren vrij stabiel en situeert zich in 2021 rond 1,6%, dat is vergelijkbaar met de vorige jaren. Bij distributienetbeheerder Fluvius Limburg bleef de aangroei zoals gewoonlijk op een hoger niveau (3,8%). Dat hangt samen met de sterke groei van het net van ex-Inter-energa tot 2016, waarbij steeds meer woningen de mogelijkheid kregen 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 (terechte en onterechte).

Tabel 11 Klachten m.b.t. naleving termijnen

Distributienetbeheerder	Aantal klachten m.b.t. naleving termijnen
Fluvius Antwerpen	2
Fluvius Limburg	8
Fluvius West	2
Gaselwest	3
Imewo	5
Intergem	0
Iveka	0
Iverlek	5
Sibelgas	0
TOTAAL 2021	26

In vorige jaren 2018, 2019 en 2020 ging het om 25, 0, en 37 klachten.

¹¹ Uitgedrukt in aantal offertes voor aansluitingen, het aantal werkelijk gerealiseerde aansluitingen kan daarvan afwijken.

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 forfaitaire vergoedingen die netgebruikers aanvragen bij Fluvius ten gevolge van een laattijdige aansluiting.

Tabel 13 geeft de evolutie weer: er werden in 2021 8 vergoedingen aangevraagd, dat is vergelijkbaar met vorige jaren. De helft van de aanvragen werd ingewilligd.

Tabel 12 Forfaitaire vergoeding wegens laattijdige aansluiting (per DNB)

	Fluvius Antwerpen	Fluvius Limburg	Fluvius West	Gasselwest	Imewo	Intergem	Iveka	Iverlek	Sibelgas
# in jaar x ingediende vragen tot forfaitaire vergoeding wegens laattijdige aansluiting	2	2	1	1	1	0	0	1	0
# totaal in jaar x afgehandelde dossiers (ongeacht jaar van indiening (A))	2	2	0	1	1	0	0	3	0
#afgewezen dossiers (B)	1	2	0	1	0	0	0	1	0
wegens onontvankelijk (laattijdige indiening aanvraag)	0	1	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	1	0	0	0	1	0
# ingewilligde dossiers (C) en uitbetaalde bedragen	1	0	0	0	1	0	0	2	0
HH afnemer laatt. eenv. of tijdel. aansluiting: 25 euro/dag	0	0	0	0	1	0	0	2	0
Bedrag (€)	0	0	0	0	165	0	0	5588	0
niet HH afnemer laatt. eenv. of tijdel. aansluiting: 50 euro/dag	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Bedrag (€)	275	0	0	0	0	0	0	0	0
Laattijdige aansluiting met detailstudie: 100 euro/dag	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bedrag (€)	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tabel 13 Forfaitaire vergoeding wegens laattijdige aansluiting (historiek)

	2018	2019	2020	2021	2018	2019	2020	2021
	# dossiers	# dossiers	# dossiers	# dossiers	uitbetaald bedrag	uitbetaald bedrag	uitbetaald bedrag	uitbetaald bedrag
# in jaar x ingediende vragen tot forfaitaire vergoeding wegens laattijdige aansluiting	19	7	8	8				
# totaal in jaar x afgehandelde dossiers (ongeacht jaar van indiening (A))	20	7	8	9				
# afgewezen dossiers (B)	4	0	3	5				
wegens onontvankelijk (laattijdige indiening aanvraag)	1	0	1	1				
wegens onontvankelijk (geen sprake van laattijdigheid)	2	0	0	0				
wegens bewezen vreemde oorzaak	0	0	0	0				
wegens exoneratiebeding in aansluitcontract	0	0	0	0				
andere reden	1	0	2	4				
# ingewilligde dossiers (C) en uitbetaalde bedragen	16	7	5	4	15556	1148	10951	6027
HH afnemer laatt. eenv. of tijdel. aansluiting: 25 euro/dag	8	7	3	3	3469	1148	4967	5752
niet HH afnemer laatt. eenv. of tijdel. aansluiting: 50 euro/dag	1	0	1	1	578	0	5440	275
Laattijdige aansluiting met detailstudie: 100 euro/dag	6	0	1	0	11510	0	544	0

Tabel 14 geeft een overzicht per DNB van de aangevraagde forfaitaire vergoedingen in 2021 ten gevolge van een laattijdige heraansluiting.

Tabel 15 geeft de evolutie weer. Er werden in 2021 7 vergoedingen aangevraagd, één aanvraag werd ingewilligd.

Tabel 14 Forfaitaire vergoeding wegens laattijdige heraanluiting (per DNB)

	Fluvius Antwerpen	Fluvius Limburg	Fluvius West	Gasselwest	Imewo	Intergem	Iveka	Iverlek	Sibelgas
# in jaar x ingediende vragen tot forfaitaire vergoeding wegens laattijdige heraanluiting	2	3	0	0	0	0	1	1	0
# totaal in jaar x afgehandelde dossiers (ongeacht jaar van indiening (A))	2	3	0	0	0	0	1	0	0
#afgewezen dossiers (B)									
wegens onontvankelijk (laattijdige indiening aanvraag)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
wegens onontvankelijk (geen sprake van laattijdigheid)	1	1	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	2	0	0	0	0	0	0	0
# ingewilligde dossiers (C) en uitbetaalde bedragen (75 euro/dag)	0	0	0	0	0	0	1	0	0

Tabel 15 Forfaitaire vergoeding wegens laattijdige heraanluiting (historiek)

	2018	2019	2020	2021	2018	2019	2020	2021
	# dossiers	# dossiers	# dossiers	# dossiers	uitbetaald bedrag	uitbetaald bedrag	uitbetaald bedrag	uitbetaald bedrag
# in jaar x ingediende vragen tot forfaitaire vergoeding wegens laattijdige heraanluiting	3	11	3	7				
# totaal in jaar x afgehandelde dossiers (ongeacht jaar van indiening (A))	3	10	3	6				
#afgewezen dossiers (B)	2	8	3	5				
wegens onontvankelijk (laattijdige indiening aanvraag)	0	0	0	0				
wegens onontvankelijk (geen sprake van laattijdigheid)	0	6	2	2				
wegens bewezen vreemde oorzaak	0	0	0	0				
wegens exoneratiebeding in aansluitcontract	0	0	0	0				
andere reden	2	2	1	3				
# ingewilligde dossiers (C) en uitbetaalde bedragen (75 euro/dag)	2	2	0	1	550	241	0	82

7.4 Alle klachten

De distributienetbeheerder registreert elke klacht (mondeling of schriftelijk) die hij ontvangt van de netgebruikers. De netbeheerders rapporteerden volgens de klachtenrapportering¹² 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 multidisciplinaire¹³ 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.

¹² Classificatie van klachten zoals aanbevolen door CEER.

¹³ Multidisciplinaire klacht gaat over zowel elektriciteit als gas.

Tabel 16 Klachten gerapporteerd door Fluvius in 2021 en historiek

Fluvius	Fluvius Antwerpen	Fluvius Limburg	Fluvius West	Gaselwest	Ilmewo	Intergem	Iveka	Iverlek	Sibelgas	Fluvius Totaal 2021	Fluvius Totaal 2020	Fluvius Totaal 2019	Eandis+ Infrac Totaal 2018
Kwaliteit uitvoering	247	253	44	217	275	289	176	851	84	2481	2436	2009	2626
Termijnen	27	49	22	101	210	131	27	191	12	886	776	757	778
Klantenservice	104	55	10	35	85	59	47	108	10	924	513	563	1631
Metering (defecte meters, meteropname, rechtzetting, ...)	311	263	43	189	339	170	229	306	46	2612	1896	1243	1890
Aansluiting – andere dan Kwaliteit of termijn	82	83	23	49	96	33	32	76	10	632	484	499	475
Overige										725	574	474	1035
Totaal	Klachten gas + multidisciplinair									8260	6679	5545	8435

waarvan:

Klachten over gas	3833	2939	2502
Klachten multidisciplinair	4427	3740	3052

Het aantal klachten over 2021 is hoger dan de twee vorige jaren, maar lager dan over 2018.

De grootste stijging zit bij klachten die gaan over metering, dat daardoor de grootste groep van klachten wordt. Daar moet wel de kanttekening bij gemaakt worden dat die stijging volledig toe te schrijven is aan onterechte klachten die gaan over schattingen en rechtzettingen. Tabel 16 geeft inderdaad ook de onterechte klachten weer (ongeveer 50%, niet zichtbaar in de tabel).

De klachten in verband met metering gaan vooral over schattingen en rechtzetting van meetgegevens, 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.

Op de tweede plaats komt de kwaliteit van de uitgevoerde herstellingen aan trottoirs en het wegdek na werken (lijn “Kwaliteit uitvoering”¹⁴). Het aantal klachten is ongeveer constant, maar het kwalitatief en in oorspronkelijke staat herstellen van het openbaar domein blijft een belangrijke uitdaging.¹⁵

Vervolgens zijn de klantenservice en het respecteren van termijnen onderwerpen waarover hoofdzakelijk geklaagd wordt. En ten slotte zijn er ook andere klachten over de aansluiting die niet over kwaliteit of termijnen gaan.

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

Mogelijke oorzaken van het hogere aantal klachten in 2021 zijn de achterstand die Fluvius had bij werkaanvragen door de lockdowns in 2020, klachten die te maken hebben met de plaatsing van grote aantallen gasmeters bij de uitrol van de digitale meter, en een verhoogde aandacht voor het energieverbruik door corona en wat de tweede helft van 2021 betreft door verhoogde energieprijzen. Daarnaast is een mogelijke oorzaak een groot aantal meterstanden dat geschat werd op 1 januari 2021 n.a.v. de oprichting van Fluvius Antwerpen.

Indien we enkel de terechte klachten zouden bekijken, is er een stijging van 15% in het aantal klachten waar te nemen t.o.v. 2020.

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:

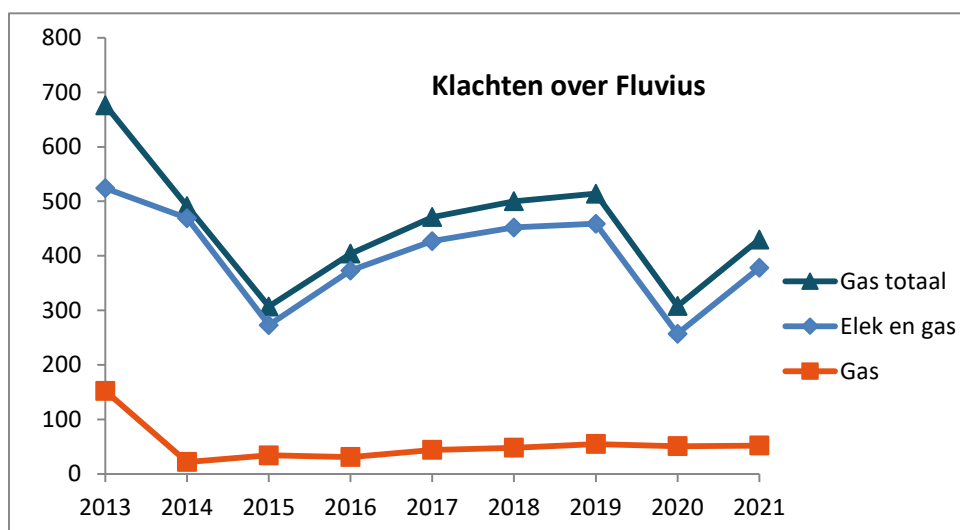
- aantal klachten ingediend bij de federale Ombudsdienst voor Energie;
- aantal klachten ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst;
- aantal klachten ingediend bij de VREG.

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

¹⁴ Hierin zitten ook de klachten over de kwaliteit van uitvoering van de aansluiting

¹⁵ Zie ook jaarverslag Eandis 2015 en 2016

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



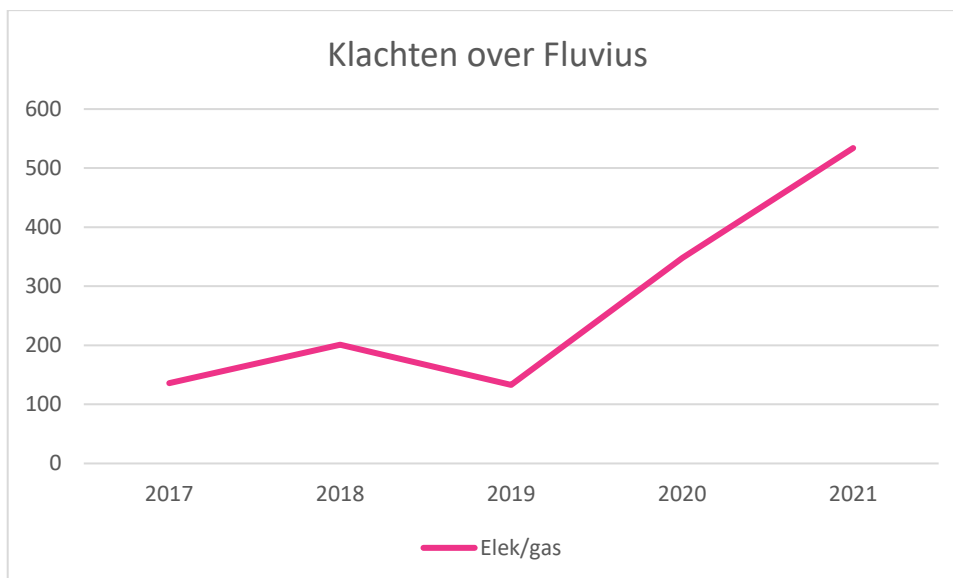
Figuur 8 Klachten tegen Fluvius bij federale Ombudsdienst Energie¹⁶

De lijn Gas bevat klachten die enkel 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 is vergelijkbaar met vorige jaren. Er is wel een stijging t.o.v. vorig jaar.

Bij de **Vlaamse Ombudsdienst** werden de volgende aantallen klachten ingediend:

¹⁶ Voor de jaren 2013 tot 2018 werden de klachten gerapporteerd over Eandis en Infrac samengeteld als klachten over Fluvius



Figuur 9 Klachten tegen Fluvius bij Vlaamse Ombudsdienst

De cijfers maken geen onderscheid tussen elektriciteit en gas. Ze zijn gebaseerd op de inschatting van de Vlaamse Ombudsdienst dat net niet de helft van het aantal klachten over elektriciteit en gas over Fluvius gaan.

Het aantal klachten stijgt sinds 2019, maar moet eigenlijk samen bekeken worden met het aantal klachten ingediend bij de Ombudsdienst voor Energie.

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	2021
6	4	2	3	3	2	0

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 en de Vlaamse Ombudsdienst ingediend worden (zie Figuur 8). Hierdoor is het aantal klachten bij de VREG door de jaren heen gedaald.

8 Operationele verliezen

De niet gekende operationele en incidentele verbruiken worden verondersteld verwaarloosbaar te zijn ten opzichte van de totaal vervoerde gashoeveelheden op het gasdistributienet en worden dus niet meegenomen in de allocatieberekeningen. Deze hoeveelheden worden bij de reconciliatie via de restterm toegewezen aan de aardgasdistributienetbeheerder.¹⁷

Volgens schattingen¹⁸ 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	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Aantal slimme gasmeters aanwezig	17.674	17.746	17.257	73.517	231.230	539.316
Aandeel slimme gasmeters op toegangspunten	0,9%	0,8%	0,8%	3,3%	10,2%	23,1%

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.

Eind 2021 waren er 539.316 slimme meters geïnstalleerd of ongeveer 23,1% van het aantal toegangspunten¹⁹.

¹⁷ UMIG II E 4.1 scenario 02 Settlement gas (wordt vanaf 1/11/2021 UMIG BR SE 02 Reconciliation process v6.5.1.31)

¹⁸ Op basis van schattingsmethodiek opgesteld door het Duitse Battelle Instituut. Binnen GERG wordt momenteel een studie uitgevoerd ter herziening van deze methodiek (MEEM-project).

¹⁹ Het totaal aantal toegangspunten voor gas bedroeg 2.338.490 op het einde van 2021.

11 Conclusies voor het jaar 2021

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 2021 was 18 min. 1 sec., dit is een hoger cijfer dan in 2020 omwille van de lopende uitrol van de digitale meter voor gas.

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 2021 1154 terechte meldingen van drukproblemen ontvangen en behandeld door de aardgasdistributienetbeheerders, dit is één melding per 2068 netgebruikers (meettoestellen). Dat is iets minder dan 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. De belangrijkste onderwerpen zijn metering (meteropnames, schattingen, rechtzettingen van meetgegevens, doorgeven van meterstanden) en 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 het respecteren van termijnen en de klantenservice. Het totaal aantal klachten over de dienstverlening bij Fluvius in 2021 ligt duidelijk hoger dan in de twee vorige jaren. Daar zijn een aantal mogelijke redenen voor (achterstand bij werkaanvragen door lockdowns, plaatsing van grote aantallen digitale gasmeters, en een verhoogde aandacht voor het energieverbruik), maar dit is wel een stijging die we verder in het oog moeten houden.

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 2021 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 18 min. 1 sec. per afnemer weerspiegelt de lopende uitrol van de digitale gasmeter. Wat betreft klachten over de

dienstverlening moeten de distributienetbeheerders bijzondere aandacht blijven hebben voor metering en voor de problematiek van de herstellingen bij uitvoering van werken op het terrein.