

Rapport

1/10/2024

met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening en de aansprakelijkheid van de aardgasdistributienetbeheerders in het Vlaamse Gewest in 2023

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	9
3.5	Vragen naar schadevergoeding n.a.v. storing of onderbreking	11
4	Kwaliteit en druk van het aardgas	13
4.1	Druk van het aardgas.....	13
4.2	Kwaliteit van het aardgas	14
5	Calorische bovenwaarde	14
6	Wobbe-index.....	16
7	Dienstverlening	17
7.1	Aansluitingsaanvragen	17
7.2	Klachten m.b.t. naleving van termijnen	19
7.3	Vragen forfaitaire vergoeding wegens laattijdige aansluiting	20
7.4	Alle klachten	21
7.5	Referenties m.b.t. evolutie kwaliteit dienstverlening	23
8	Operationele verliezen.....	25
9	Gaslekken, gaslekopspringen en melding van incidenten	25
10	Indicator slimme netten.....	26
11	Conclusies voor het jaar 2023.....	27
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 distributie netten en het plaatselijk vervoersnet van elektriciteit, alsook de kwaliteit van de dienstverlening van de netbeheerders, en de klachten van de huishoudelijke afnemers hierover onder meer bij de uitvoering van herstellingen en onderhoud en op het vlak van de kosten en de tijd die gepaard gaan met 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-2023-03 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 2023, maakt een vergelijking tussen de aardgasdistributienetbeheerders en geeft een aantal kerncijfers voor het Vlaamse Gewest.

Naast de kwaliteitsrapportering stimuleert de VREG de aardgasdistributienetbeheerders ook via de tariefmethodologie¹ om de kwaliteit van hun dienstverlening op peil te houden en waar mogelijk te verbeteren. Met dat doel is in 2017 een kwaliteitsprikkel of Q-factor geïntroduceerd. Op basis van de geleverde kwaliteitsprestaties in de periode 2017-2019 werd in de reguleringsperiode 2021-2024 een deel van het toegelaten inkomen op een budgetneutrale manier herverdeeld tussen de aardgasdistributienetbeheerders onderling. Het toegelaten inkomen van de bovengemiddeld presterende netbeheerders werd in beperkte mate verhoogd, dat van de ondergemiddeld presterende netbeheerders verlaagd.

Met de tariefmethodologie 2025-2028 wordt de kwaliteitsprikkel versterkt en uitgebreid. Hij is niet langer budgetneutraal en neemt niet langer het gemiddelde als maatstaf maar stelt referentiewaarden voorop. Als de netbeheerder beter presteert dan de referentiewaarde dan kan hij een bonus verdienen. Daartegenover staat een malus als hij minder presteert. De kwaliteitsprikkel wordt berekend en opgevolgd aan de hand van zes kwaliteitsindicatoren, waaronder bijvoorbeeld ook de frequentie en duur van onderbrekingen.

1.2 Rapportering aansprakelijkheid netbeheerder

¹ <https://www.vreg.be/nl/tariefmethodologie>

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 2020² mee deel uitmaakt van het rapporteringsmodel kwaliteit dienstverlening.

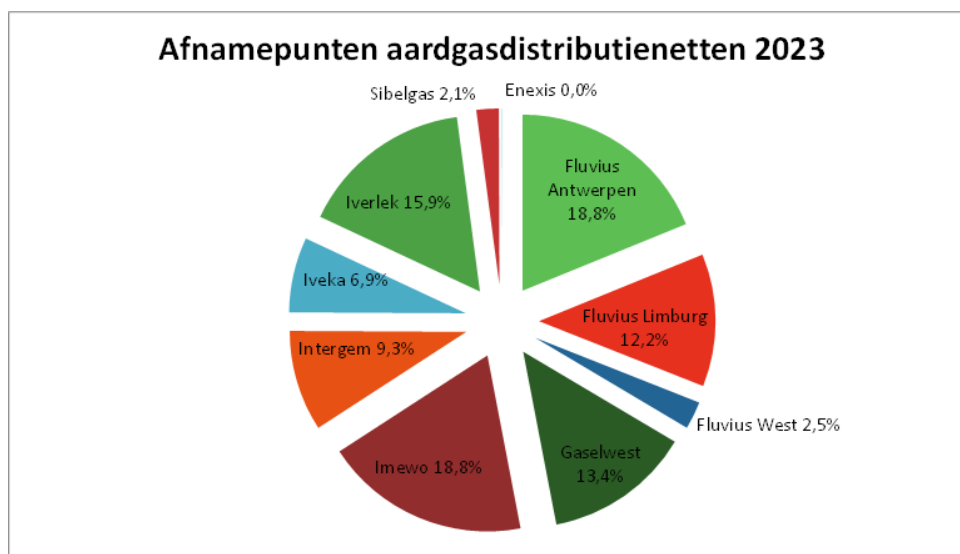
² Voor een historiek van eerdere rapporteringen over aansprakelijkheid verwijzen we naar ons rapport [RAPP-2020-19](#).

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 2024

Distributienetbeheerder (DNB)	Totaal aantal afnamepunten
Fluvius Antwerpen	445.454
Fluvius Limburg	288.125
Fluvius West	60.207
Gaselwest	317.935
Imewo	445.465
Intergem	219.167
Iveka	163.401
Iverlek	376.608
Sibelgas	48.507
Enexis (Nederland)	1.095
Totaal	2.365.964



Figuur 1 Verdeling van de afnamepunten gas op distributienetten in Vlaanderen 2023

Op 1 januari 2024 was het aantal afnamepunten met 0,4 % gegroeid t.o.v. het vorige jaar. Dat is een lagere groei dan in de vorige jaren, toen bedroeg de groei nog 1,7 % over 2021 en 0,7 % over 2022.

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 2023 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 2023 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 2023

Onderbreking aardgastoevoer geplande werken	Werken aan de dienstleiding		Werken aan de gasmeter	
	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers
Distributienetbeheerder				
Fluvius Antwerpen	4:00	0	1:00	54.851
Fluvius Limburg	4:00	0	1:00	47.180
Fluvius West	4:00	0	1:00	5.832
Gaselwest	4:00	0	1:00	58.389
Imewo	4:00	0	1:00	87.628
Intergem	4:00	0	1:00	30.801
Iveka	4:00	0	1:00	38.784
Iverlek	4:00	0	1:00	59.879
Sibelgas	4:00	0	1:00	6.148
Totaal		0		389.492

Het aantal werken aan gasmeters ligt sinds 2021 een factor hoger dan vroeger, omwille van de versnelde uitrol van de digitale gasmeter.

De standaardtijd voor werken aan de gasmeter werd door de VREG ingeschat op 1:00 uur. In het verleden werd hiervoor door de DNB's een standaardtijd van 2:00 uur gerekend. Dit cijfer was echter niet meer correct, want sinds de uitrol van de digitale gasmeter maakt de plaatsing van digitale gasmeters de overgrote meerderheid uit van werken aan de gasmeter. Een digitale gasmeter wordt in de praktijk echter in een veel kortere tijd geplaatst dan in 2 uur. Een meer accurate inschatting door de DNB's wordt verwacht in 2025.

Daarnaast werden geen onderbrekingen door geplande werken aan de dienstleiding gerapporteerd door de DNB's, omdat geplande werken aan de dienstleiding quasi altijd uitgevoerd worden onder druk of in parallel, waardoor de impact voor de netgebruikers miniem is.

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 artikel 2.3.5 van het TRDG voorziet de aardgasdistributienetbeheerder in een permanent telefonisch informatienummer waarop onderbrekingen kunnen worden gemeld en informatie over onderbrekingen kan worden verstrekt.³ Volgens artikel 2.3.3/1 van 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 2023

Onderbreking aardgastoevoer niet-geplande werken	Lagedruknet (LD)		Middendruknet (MD)		
	Distributienetbeheerder	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers
	Fluvius Antwerpen	2:07	439	1:29	3
	Fluvius Limburg	2:34	220	3:53	2
	Fluvius West	2:03	43	3:08	2
	Gaselwest	1:45	257	2:44	3
	Imewo	1:35	521	1:50	23
	Intergem	1:48	259	0:00	0
	Iveka	2:10	96	0:00	0
	Iverlek	1:45	346	2:18	25
	Sibelgas	1:47	64	0:00	61

³ Voor alle Fluvius-DNB's is het permanente nummer voor storingen en defecten 078 35.35.00.

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.

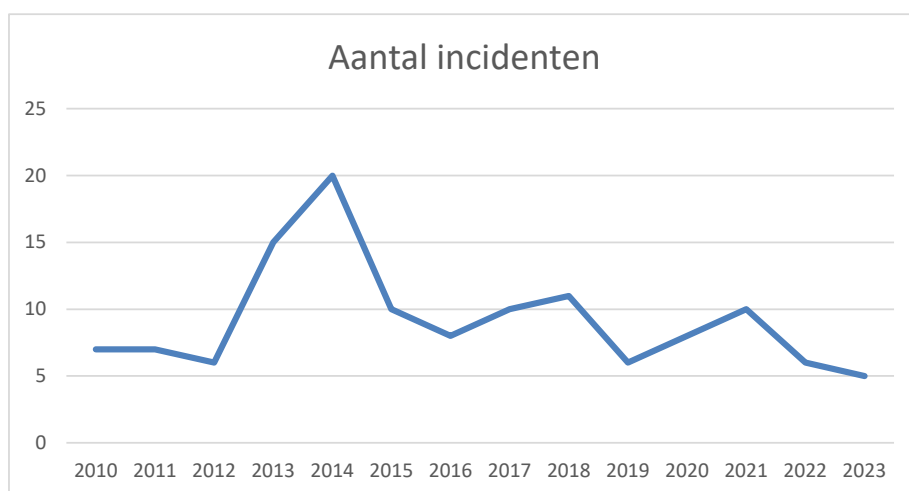
Het aantal interventies op het lagedruknet en middendruknet in 2023 ligt op hetzelfde niveau als de vorige jaren.

De onderbrekingen door niet-geplande werken zijn in de praktijk kleiner in aantal en in bijdrage aan 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 2023 waren er 5 incidenten waarbij de gastoevoer naar meer dan één afnemer moest afgesloten worden. Dit is vergelijkbaar met de vorige jaren.



Figuur 2 Aantal incidenten

Tabel 4 Onderbrekingen n.a.v. incidenten in 2023

Onderbreking aardgastoevoer	Incidenten			
	Distributienetbeheerder	Gem. duur (h:min)	Aantal afnamepunten	Aantal incidenten
	Fluvius Limburg	1:30	15	1
	Fluvius West	2:00	5	1
	Gaselwest	2:48	13	3

De in de tabel vermelde onderbrekingsduur is de gemiddelde onderbrekingsduur per getroffen afnemer. Niet-vermelde DNB's rapporteerden geen onbeschikbaarheid omwille van incidenten.

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

Het aantal minuten onderbreking door incidenten ligt 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 2023

Gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer (berekening VREG)	Geplande werken	Niet-geplande werken	Incidenten	
	minuten	minuten	minuten	
Fluvius Antwerpen	7	0,13	0,0	
Fluvius Limburg	10	0,12	0,0	
Fluvius West	6	0,09	0,0	
Gaselwest	11	0,09	0,0	
Imewo	12	0,12	0,0	
Intergem	8	0,13	0,0	
Iveka	14	0,08	0,0	
Iverlek	10	0,11	0,0	
Sibelgas	8	0,14	0,0	
Gemiddelde 2023	9,9	0,11	0,0	10 min 0 sec
Gemiddelde 2022	19,7	0,11	0,6	20 min 25 sec
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

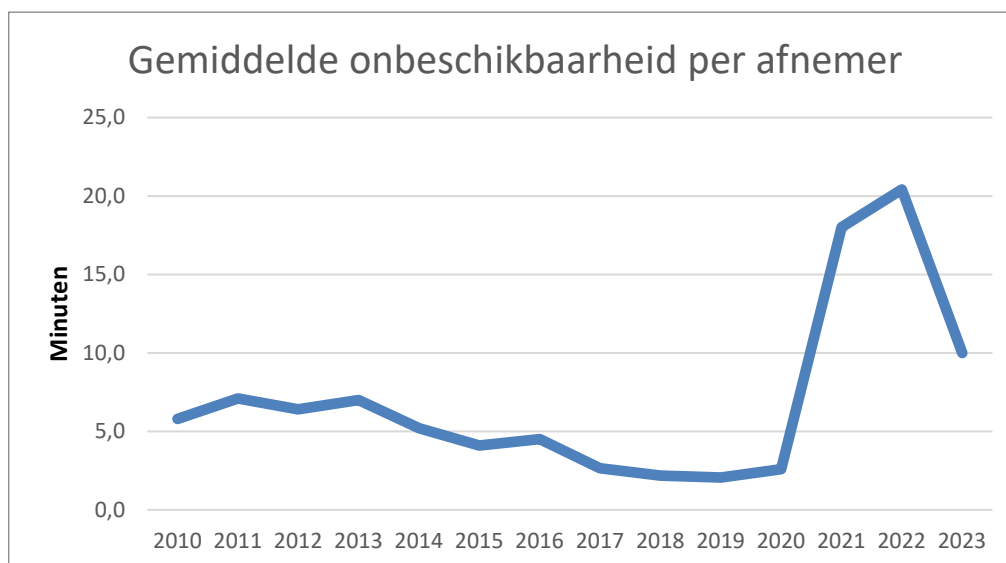
Berekend als een theoretisch gemiddelde over alle afnemers in Vlaanderen bedroeg de onbeschikbaarheid van aardgas in 2023 10'0" per afnemer, met als uitersten per netgebied 6' (Fluvius West) en 14' (Fluvius Limburg).

De gemiddelde onbeschikbaarheid ligt lager dan vorig jaar. Dit komt vooral omdat de VREG, zoals hoger beschreven, wat betreft geplande werken een meer realistische inschatting maakte voor de standaardtijd voor de plaatsing van digitale gasmeters. Een nieuwe inschatting van deze standaardtijd door de DNB's wordt verwacht in 2025.

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. Sinds 2021 is het cijfer sterk gestegen omwille van de versnelde uitrol van de digitale gasmeter. Maar aangezien deze werken aangekondigd worden of in overleg met de getroffen eindafnemers gebeuren, blijft de hinder voor de afnemers beperkt.

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 3 geeft de historiek van de onbeschikbaarheid weer.



Figuur 3 Gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer: historiek

De onbeschikbaarheid voor de laatste jaren ligt door de versnelde uitrol van de digitale gasmeter iets hoger dan de cijfers in het buitenland.

Nederland kende een onbeschikbaarheid van 3'06" voor geplande en van 1'10" voor ongeplande onderbrekingen in 2022.⁴ De uitrol van de slimme meter in Nederland is grotendeels afgerond.

Duitsland publiceert geen cijfer voor geplande onbeschikbaarheid⁵ en heeft een ongeplande onbeschikbaarheid van 2'11" voor 2021.⁶

In de UK ligt de onbeschikbaarheid op 10 min (totaal van geplande en ongeplande onbeschikbaarheid) voor 2017-18 (meest recente cijfer).⁷ 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 2023 werden 240 vragen ingediend, wat iets meer is dan de vorige jaren. Het percentage ingewilligde dossiers ligt in lijn met vorige jaren.

Tabel 7 geeft het overzicht per DNB voor 2023.

⁴ Netbeheer Nederland, Betrouwbaarheid van gasdistributienetten in Nederland, Resultaten 2022

⁵ CEER Benchmarking Report 6.1 vermeldt wel unplanned SAIDI van ca 15 min voor 2015-16.

⁶ www.bundesnetzagentur.de | Energy | Quality of Supply

⁷ www.ofgem.gov.uk/energy-data-and-research/data-portal | Network availability: Gas distribution

Tabel 6 Schadevergoeding storing of onderbreking - Historiek

	2019	2020	2021	2022	2023
	#dossiers / bedrag	#dossiers / bedrag	#dossiers / bedrag	#dossiers / bedrag	#dossiers / bedrag
# in jaar x ingediende vragen naar schadevergoeding n.a.v. storing of onderbreking	137	147	202	191	240
# in jaar x afgehandelde dossiers (ongeacht jaar van indiening (a))	146	151	207	186	243
# afgewezen dossiers (b)	53	54	116	118	125
wegens geen storing of onderbreking	1	1	0	4	0
wegens geen bewezen fout DNB	20	15	28	28	22
wegens exoneratiebeding in aansluitingscontract	0	0	0	0	0
- betreft geen rechtstreekse materiële/lichamelijke schade	0	0	0	0	0
- rechtstreekse schade <250 euro (franchise)	0	0	0	0	0
- onderbreking <1 uur	0	0	0	0	0
wegens andere reden	32	38	88	86	103
# ingewilligde dossiers (c)	83	97	91	68	118
totaal bedrag uitgekeerde schadevergoedingen (€)	27506	21708	19833	18240	28694
# incidenten met toepassing v/h plafondbedrag (2 mio euro)	0	0	0	0	0

Een aanzienlijk deel van de afgewezen dossiers wordt door de DNB ingedeeld onder “wegens andere reden”. Andere redenen zijn onder meer dubbel ingediende dossiers en een gebrek aan oorzakelijk verband tussen een onderbreking en de gemelde schade, maar ook heel wat dossiers waar de vraag door een onderaannemer wordt behandeld.

Tabel 7 Schadevergoeding storing of onderbreking – 2023

	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	36	26	7	31	51	24	21	40	4
# totaal in jaar x afgehandelde dossiers (ongeacht jaar van indiening (A))	38	27	5	36	45	22	22	44	4
#afgewezen dossiers (B)	20	15	4	17	15	10	18	22	4
wegens geen storing of onderbreking	0	0	0	0	0	0	0	0	0
wegens geen bewezen fout DNB	1	3	3	3	4	2	3	1	2
wegens exoneratiebeding in aansluitingscontract	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	19	12	1	14	11	8	15	21	2
# ingewilligde dossiers (C)	18	12	1	19	30	12	4	22	0
totaal bedrag uitgekeerde schadevergoedingen (€)	6.270	1.555	80	3.056	10.205	2.624	393	4.512	0
Incidenten in jaar x waarbij toepassing gemaakt werd v/h plafondbedrag (2 mio. Euro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0

In 2023 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 2023

LD-net	Aantal meldingen			Type drukprobleem					Afnemers/ terechte meldingen ⁸
	Totaal	Waarvan terechte meldingen		Druk te hoog		Druk te laag		Andere	
Fluvius Antwerpen	113	95	84%	38	40%	57	60%	0	4.946
Fluvius Limburg	235	216	92%	94	44%	122	56%	0	1.364
Fluvius West	12	11	92%	7	64%	4	36%	0	5.561
Gaselwest	52	41	79%	18	44%	23	56%	0	7.931
Imewo	198	189	95%	92	49%	97	51%	0	2.426
Intergem	167	156	93%	104	67%	52	33%	0	1.437
Iveka	137	125	91%	57	46%	68	54%	0	1.327
Iverlek	219	212	97%	134	63%	78	37%	0	1.834
Sibelgas	8	5	63%	1	20%	4	80%	0	10.263
Totaal		1050	92%		52%		48%	0	2324

Tabel 9 Meldingen van afnemers op het MD-net m.b.t. gasdruk in 2023

MD-net	Aantal meldingen			Type drukprobleem					Afnemers /terechte meldingen ⁹
	Totaal	Waarvan Terechte meldingen		Druk te hoog		Druk te laag		Andere	
Fluvius Antwerpen	6	3	50%	0	0%	3	100%	0	879
Fluvius Limburg	15	9	60%	4	44%	5	56%	0	186
Fluvius West	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	266
Gaselwest	7	4	57%	1	25%	3	75%	0	436
Imewo	14	12	86%	2	17%	10	83%	0	211
Intergem	10	5	50%	5	100%	0	0%	0	205
Iveka	4	0	0%	0		0		0	
Iverlek	23	15	65%	4	27%	11	73%	0	153
Sibelgas	0	0		0		0		0	
Totaal		49	61%		33%		67%	0	349

⁸ Afnemers op basis van inschatting aantal meettoestellen op 1/1/2023. De ratio per DNB is alleen berekenbaar indien er minstens één terechte klacht was.

⁹ Idem voetnoot 7

Op het LD-net waren er in 2023 1050 terechte meldingen ten opzichte van 1048 gemiddeld in de drie vorige jaren.

Op het MD-net waren er in 2023 49 terechte meldingen ten opzichte van 58 gemiddeld in de drie vorige jaren.

Over alle netten samen (LD en MD) zien we dus 1099 terechte meldingen of een gemiddelde van één terechte melding per 2232 afnemers. Voor de drie vorige jaren was dit gemiddeld één terechte melding per 2158 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 afkomstig uit het hoge druk vervoersnet in beheer van Fluxys Belgium¹⁰. 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 2023 werden 2 klachten van een klant geregistreerd over de kwaliteit van het aardgas. Ter vergelijking: voor 2019, 2020, 2021 en 2022 waren dat 3, 2, 1 en 1 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.¹¹

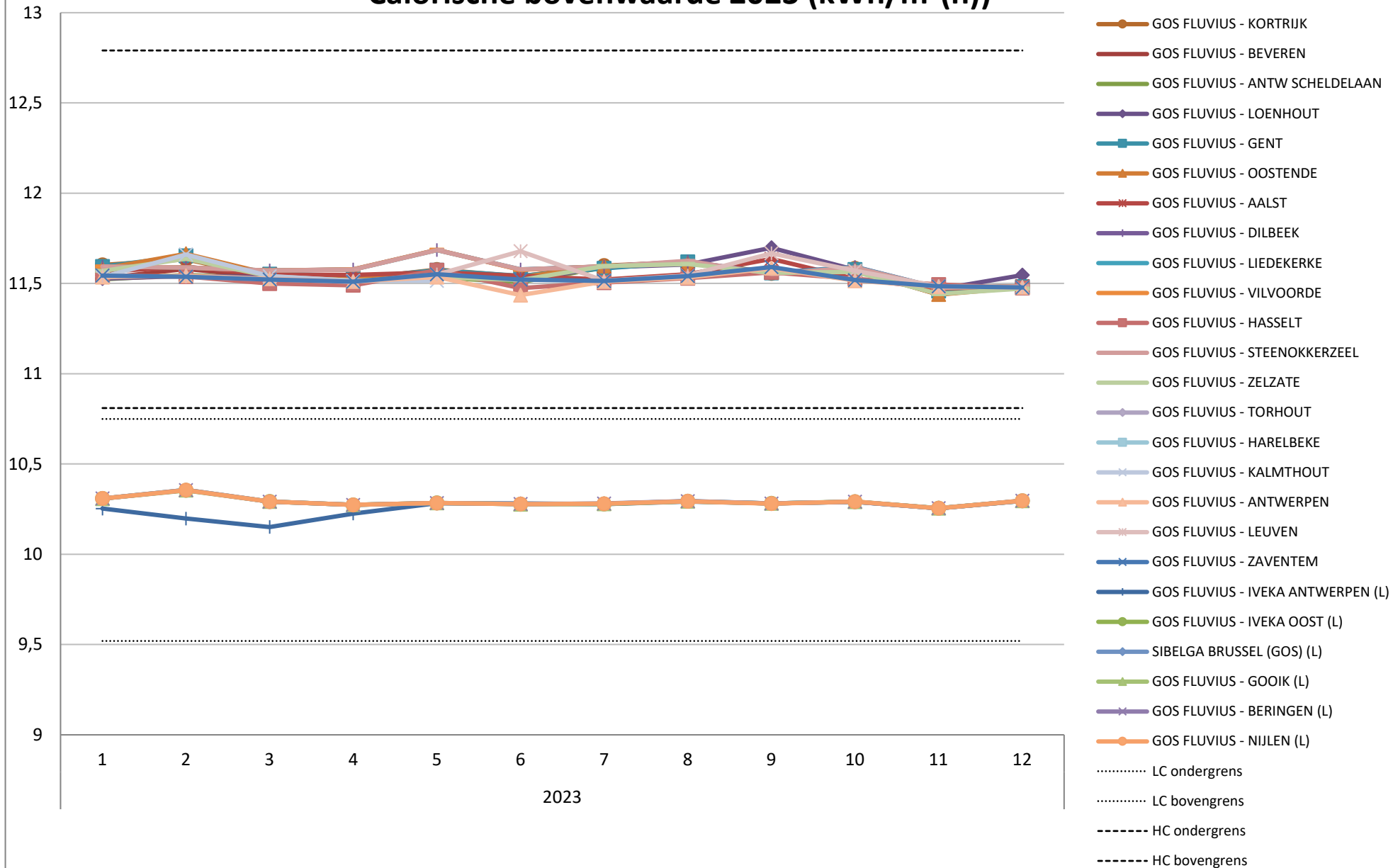
In Figuur 5 wordt de calorische bovenwaarde (CBW) van het aardgas voor 2023 weergegeven per GOS en uitgedrukt in kWh/m³(n).

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

¹⁰ Abstractie makend van vier bestaande injectie-installaties in Vlaanderen.

¹¹ <https://www.atrias.be/sector-data>

Calorische bovenwaarde 2023 (kWh/m³(n))



Figuur 4 Calorische bovenwaarde per GOS

6 Wobbe-index

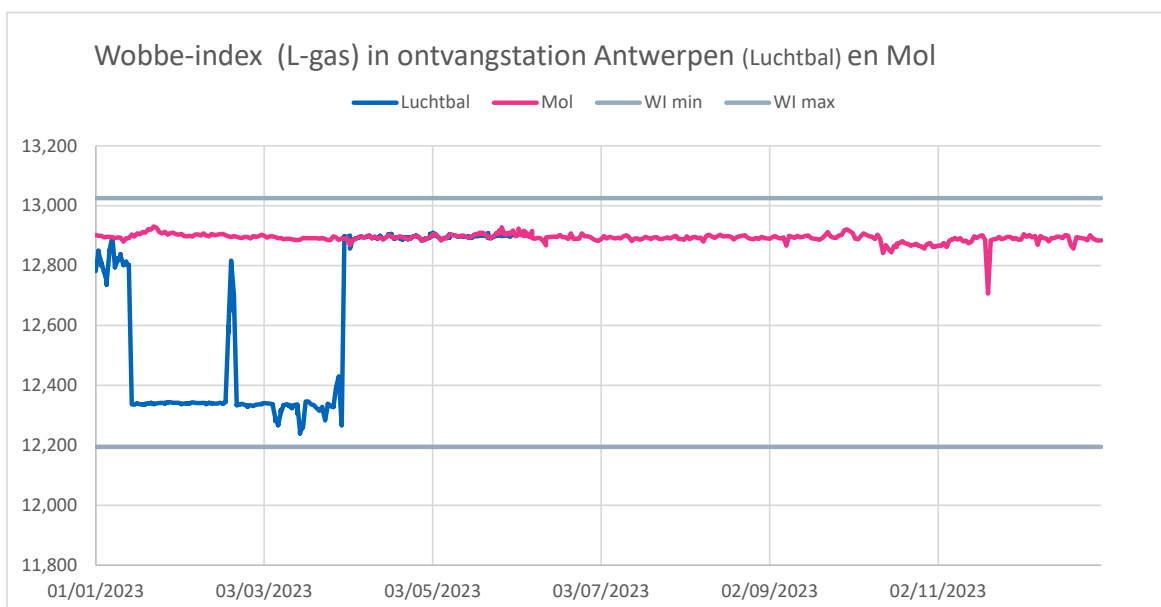
De Wobbe-index (WI) van het aardgas is een karakteristiek die een beeld geeft van het thermisch vermogen dat aardgas van een bepaalde kwaliteit in een brander levert.

Deze cijfers maken geen deel uit van het rapporteringsmodel, maar in 2024 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 2023:

- Ontvangststation Luchtbal: gas afkomstig van entrypunt Zandvliet L gemengd met verrijkingsinstallatie Lillo
- Ontvangststation Mol: gas afkomstig van entrypunt Poppel
- Op 1 juni 2023 ging het ontvangststation Luchtbal over naar hoogcalorisch gas, dus vanaf die datum is dit ontvangststation niet meer zichtbaar in de grafiek voor L-gas.
- Er werden in 2023 geen overschrijdingen van de limieten voor de Wobbe-index vastgesteld.



Figuur 5 Wobbe-index L-gas 2023

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

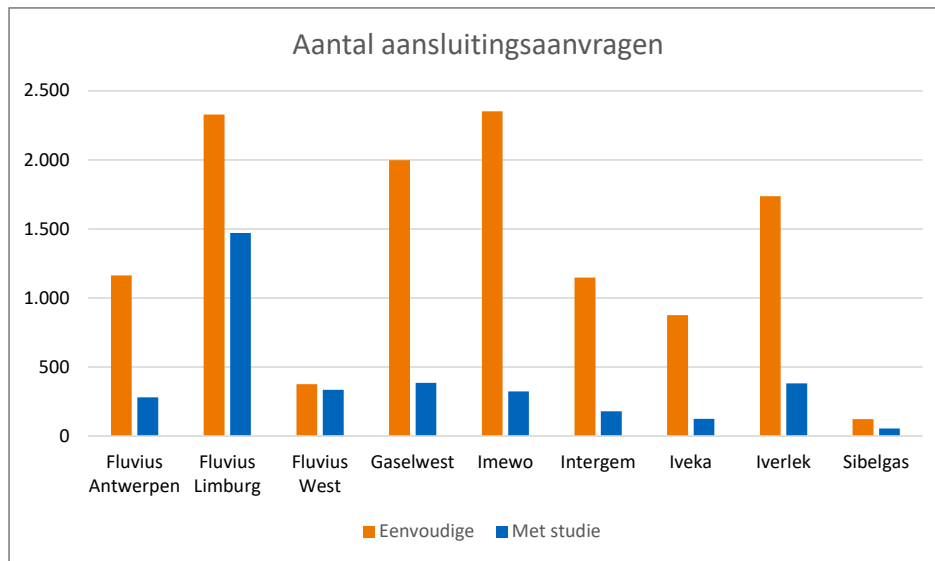
Deze diensten trachten door bemiddeling tussen de verschillende partijen tot een oplossing te komen.

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.

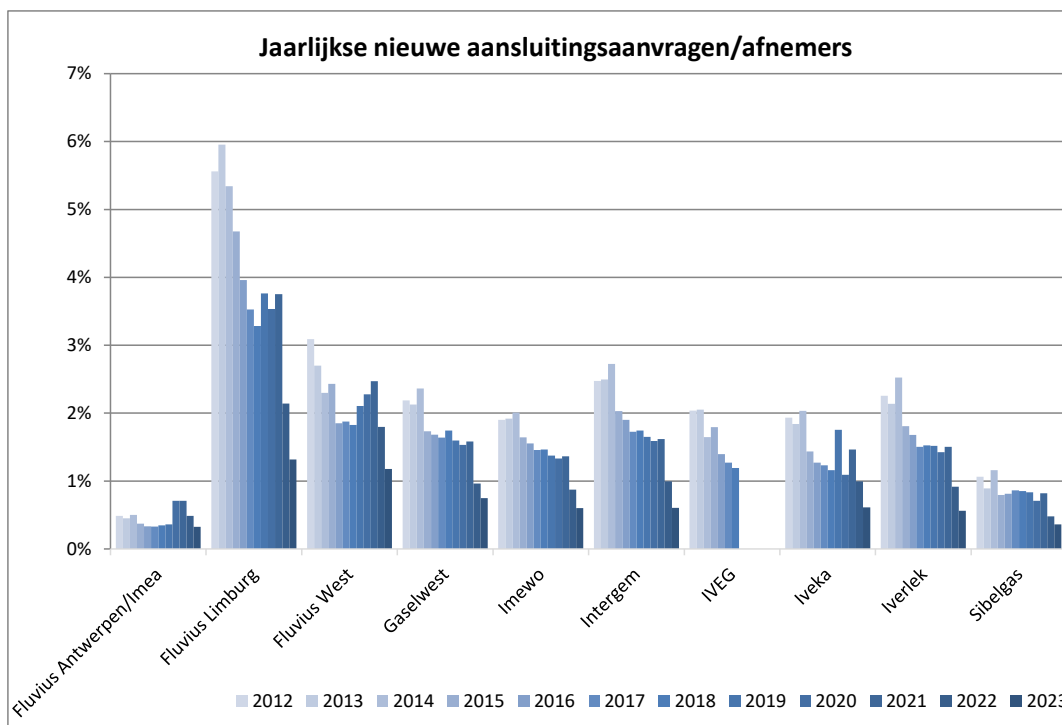
7.1 Aansluitingsaanvragen

Overeenkomstig het TRDG Art 2.2.6 en 2.2.7, maakt de aardgasdistributienetbeheerder bij aanvragen voor een nieuwe gasaansluiting een onderscheid tussen een eenvoudige aansluiting en een aansluiting met voorafgaande studie.

Figuur 6 geeft per DNB het aantal aanvragen voor een eenvoudige aansluiting en voor een aansluiting met voorafgaande studie weer.



Figuur 7 Aantal aansluitingsaanvragen in 2023



Figuur 6 Jaarlijkse evolutie nieuwe aanvragen t.o.v. bestaande klanten per DNB 2012-2023

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

De vraag¹² naar aansluitingen op het aardgasdistributienet in Vlaanderen is 0,66% (vorig jaar: 1,0%), wat een duidelijke daling is t.o.v. het cijfer van eerdere jaren dat relatief stabiel rond 1,6% lag. De vraag ligt bij distributienetbeheerder Fluvius Limburg met ca. 1,2% zoals gewoonlijk hoger dan bij andere DNB's. 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 is voor DNB's Fluvius Antwerpen en Sibelgas, in verstedelijkte gebieden met een reeds sterk uitgebouwd aardgasnet.

Het aantal toegangspunten steeg over het jaar 2023 met 9.608 eenheden, wat een sterke daling is t.o.v. eerdere jaren.

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 2023 waren er geen klachten (terechte en onterechte) m.b.t. deze termijnen. In vorige jaren 2019, 2020, 2021 en 2022 ging het om 0, 7, 26 en 0 klachten.

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 wel aanzienlijk is.

¹² Uitgedrukt in aantal offertes voor aansluitingen, het aantal werkelijk gerealiseerde aansluitingen kan daarvan afwijken.

7.3 Vragen forfaitaire vergoeding wegens laattijdige aansluiting

Er werden in 2023 voor het eerst geen aanvragen ingediend voor een forfaitaire vergoeding wegens laattijdige aansluiting. Onderstaande tabel geeft de historiek weer.

Tabel 10 Forfaitaire vergoeding wegens laattijdige aansluiting (historiek)

	2019	2020	2021	2022	2023
	# dossiers / bedrag	# dossiers / bedrag	# dossiers / bedrag	# dossiers / bedrag	# dossiers / bedrag
# in jaar x ingediende vragen tot forfaitaire vergoeding wegens laattijdige aansluiting	7	8	8	2	0
# totaal in jaar x afgehandelde dossiers (ongeacht jaar van indiening (A))	7	8	9	2	0
# afgewezen dossiers (B)	0	3	5	2	0
wegens onontvankelijk (laattijdige indiening aanvraag)	0	1	1	1	0
wegens onontvankelijk (geen sprake van laattijdigheid)	0	0	0	1	0
wegens bewezen vreemde oorzaak	0	0	0	0	0
wegens exoneratiebeding in aansluitcontract	0	0	0	0	0
andere reden	0	2	4	0	0
# ingewilligde dossiers (C) en uitbetaalde bedragen	7	5	4	0	0
Totaal uitbetaald bedrag (€)	1148	10951	6027	0	0
HH afnemer laatt. eenv. of tijdel. aansluiting: 25 €/dag	7	3	3	0	0
Uitbetaald bedrag (€)	1148	4967	5752	0	0
niet-HH afnemer laatt. eenv. of tijdel. aansluiting: 50 €/dag	0	1	1	0	0
Uitbetaald bedrag (€)	0	5440	275	0	0
Laattijdige aansluiting met detailstudie: 100 €/dag	0	1	0	0	0
Uitbetaald bedrag (€)	0	544	0	0	0

Er werden vijf aanvragen ingediend voor een forfaitaire vergoeding wegens laattijdige heraansluiting, dat is vergelijkbaar met de vorige jaren. Eén aanvraag werd ingewilligd.

Tabel 11 Forfaitaire vergoeding wegens laattijdige heraansluiting (historiek)

	2019	2020	2021	2022	2023
	# dossiers	# dossiers	# dossiers	# dossiers	# dossiers
# in jaar x ingediende vragen tot forfaitaire vergoeding wegens laattijdige heraansluiting	11	3	7	6	5
# totaal in jaar x afgehandelde dossiers (ongeacht jaar van indiening (A))	10	3	6	6	4
# afgewezen dossiers (B)	8	3	5	4	4
wegens onontvankelijk (laattijdige indiening aanvraag)	0		0	0	0
wegens onontvankelijk (geen sprake van laattijdigheid)	6	2	2	0	4
wegens bewezen vreemde oorzaak	0		0	0	0
wegens exoneratiebeding in aansluitcontract	0		0	0	0
andere reden	2	1	3	4	0
# ingewilligde dossiers (C)	2	0	1	2	1
Uitbetaald bedrag (75 euro/dag)	241	0	82	500	176

7.4 Alle klachten

De distributienetbeheerder registreert elke klacht (mondeling of schriftelijk) die hij ontvangt van de netgebruikers. De netbeheerders rapporteerden volgens de klachtenrapportering¹³ 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 multidisciplinaire¹⁴ 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.

¹³ Classificatie van klachten zoals aanbevolen door CEER.

¹⁴ Multidisciplinaire klacht gaat over zowel elektriciteit als gas.

Tabel 12 Klachten gerapporteerd door Fluvius in 2023 en historiek

Fluvius	Fluvius Antwerpen	Fluvius Limburg	Fluvius West	Gaselwest	Imewo	Intergem	Iveka	Iveriek	Sibelgas	Fluvius Totaal 2023	Fluvius Totaal 2022	Fluvius Totaal 2021	Fluvius Totaal 2020	Fluvius Totaal 2019
Kwaliteit uitvoering	308	156	59	240	179	254	104	500	122	1922	1459	2481	2436	2009
Termijnen	32	28	24	72	142	141	14	187	19	659	541	886	776	757
Klantenservice	359	255	121	347	577	159	216	346	33	2411	1641	924	513	563
Metering (defecte meters, meteropname, rechtzetting, ...)	918	680	144	483	768	451	408	847	96	4795	4197	2612	1896	1243
Aansluiting – andere dan Kwaliteit of termijn	241	88	39	69	123	76	42	181	23	882	558	632	484	499
Overige										808	904	725	574	474
Totaal	Klachten gas + multidisciplinair									11477	9300	8260	6679	5545
	% gegrond									39%				

waarvan:

Klachten over gas	5018	4749	3833	2939	2502
% gegrond	24%				
Klachten multidisciplinair	6459	4551	4427	3740	3052
% gegrond	50%				

Het aantal klachten over 2023 is hoger dan de vorige jaren.

Het grootste aantal klachten gaat over metering. De klachten in verband met metering gaan vooral over schattingen en rechtzetting van meetgegevens, meteropnames, maar ook over problemen bij het doorgeven van meterstanden. Daar moet wel de kanttekening bij gemaakt worden dat het grootste deel van deze klachten bestaat uit onterechte klachten die gaan over schattingen en rechtzettingen. Tabel 12 bevat immers ook de onterechte klachten (die maken met ongeveer 61% de meerderheid uit).

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 komen klachten i.v.m. klantenservice. Het grootste deel van de klachten zijn terecht klachten over niet-nagekomen of moeilijke afspraken voor de gezamenlijke plaatsing van een digitale meter voor elektriciteit en gas. Fluvius geeft aan dat het beter informeren van de klant over niet-nagekomen of verplaatste afspraken voor de plaatsing van de digitale meter één van de focuspunten voor 2024 is.

Vervolgens komen klachten i.v.m. de kwaliteit van de uitgevoerde herstellingen aan trottoirs en het wegdek na werken (lijn “Kwaliteit uitvoering”¹⁵). Het aantal klachten hierover ligt in lijn met vorige jaren, dus het kwalitatief en in oorspronkelijke staat herstellen van het openbaar domein blijft een uitdaging.

Ten slotte vormen klachten over termijnen¹⁶ en over de aansluiting ook een belangrijke groep van klachten.

Fluvius vermeldt als één van de mogelijke oorzaken van het hogere aantal klachten in 2023 het hoge aantal klantencontacten door het grote aantal geplaatste digitale meters.

Er moet vermeld worden dat in het totaal aantal klachten over 2023 in tabel 12 de klachten over geblokkeerde toegangspunten¹⁷ nog niet meegeteld zijn, omdat Fluvius deze niet kon toewijzen aan een specifieke categorie in de door de VREG opgelegde klachtenrapportering. Intussen heeft de VREG een handhavingstraject met ingebrekestelling opgestart over de geblokkeerde toegangspunten.

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.

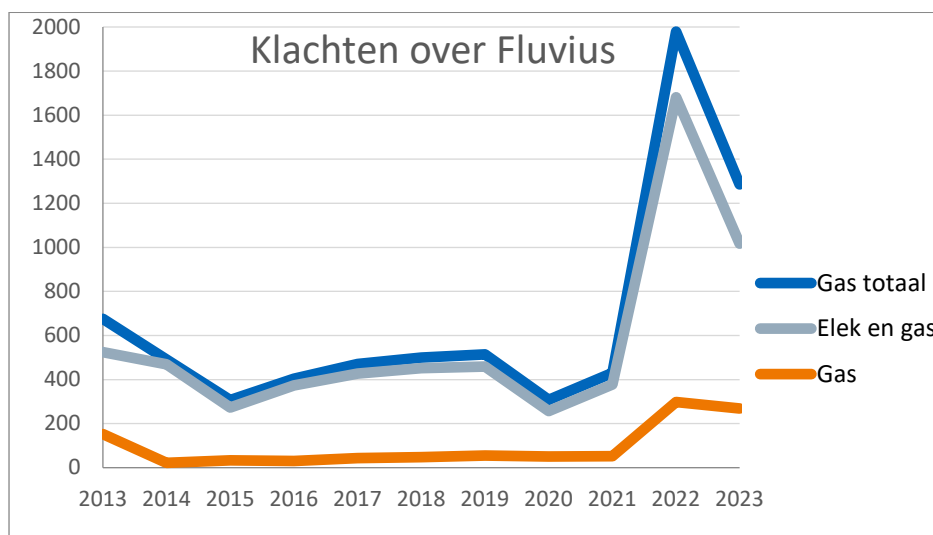
¹⁵ Hierin zitten ook de klachten over de kwaliteit van uitvoering van de aansluiting.

¹⁶ Dit zijn hoofdzakelijk klachten over de termijn van heraanleg.

¹⁷ 2308 klachten over geblokkeerde toegangspunten in 2023, dit cijfer bevat echter ook klachten die over elektriciteit gaan.

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

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



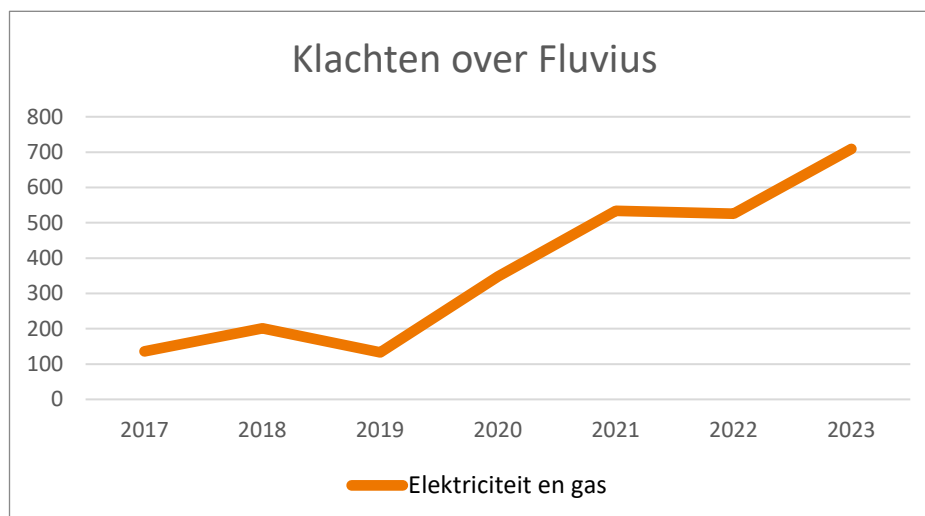
Figuur 8 Klachten tegen Fluvius bij federale Ombudsdienst Energie¹⁸

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 Gas totaal is aanzienlijk gedaald t.o.v. vorig jaar. We zien hier de stijging in aantal klachten gerapporteerd door Fluvius niet weerspiegeld. Het aantal klachten in 2023 bij de Ombudsdienst voor Energie is wel nog altijd veel hoger dan in de eerdere jaren tot 2021.

¹⁸ Voor de jaren 2013 tot 2018 werden de klachten gerapporteerd over Eandis en Infrac samengeteld als klachten over Fluvius

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



Figuur 9 Klachten tegen Fluvius bij Vlaamse Ombudsdienst

We zien een stijging t.o.v. 2022, maar de cijfers maken geen onderscheid tussen elektriciteit en gas. De Vlaamse Ombudsdienst geeft voor 2023 aan dat het aantal klachten dat enkel betrekking heeft op aardgas eerder klein is (ongeveer 25 dossiers).

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.¹⁹

Volgens schattingen 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.

¹⁹ UMIG BR SE 02 Reconciliation process v6.5.1.31

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 13 Aantal slimme gasmeters (status einde december)

Indicator slimme netten	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal slimme gasmeters aanwezig	17.746	17.257	73.517	231.230	539.316	913.823	1.297.731
Aandeel slimme gasmeters op toegangspunten	0,8%	0,8%	3,3%	10,2%	23,1%	38,8%	54,9%

De systematische uitrol van slimme meters is in juli 2019 gestart, dus vanaf dat jaar beginnen de aantallen slimme gasmeters sterk te stijgen.

Eind 2023 waren er 1.297.731 slimme gasmeters geïnstalleerd of ongeveer 54,9% van het aantal toegangspunten, dus een stijging van 16 % t.o.v. eind 2022.

11 Conclusies voor het jaar 2023

11.1 Per categorie

De onbeschikbaarheid van toegang tot het aardgasdistributienet voor afnemers blijft hoofdzakelijk toe te schrijven aan werken aan de gasmeter 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 2023 was 10 min. 0 sec., dit is net als in 2021 en 2022 een hoger cijfer dan in de voorgaande jaren 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 2023 1099 terechte meldingen van drukproblemen ontvangen en behandeld door de aardgasdistributienetbeheerders, dit is één melding per 2158 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 klantenservice.

Een ander belangrijk thema van klachten is de kwaliteit van de door de aardgasdistributienetbeheerder (of zijn aannemer) uitgevoerde werken (kwaliteit en snelheid van uitgevoerde herstellingen aan trottoirs en het wegdek). Dit thema blijft een aandachtspunt. Ook over het respecteren van termijnen zijn er klachten.

Het totaal aantal klachten over de dienstverlening bij Fluvius in 2023 ligt duidelijk hoger dan vorig jaar. De stijging zit verspreid over al de thema's van klachten. Bij het thema klantenservice is het grote aantal terechte klachten over niet-nagekomen of moeilijke afspraken voor de gezamenlijke plaatsing van een digitale meter voor elektriciteit en gas opvallend.

Met de tariefmethodologie 2025-2028 wordt de bestaande kwaliteitsprikkel versterkt en uitgebreid. De aangepaste prikkel zal voor de eerste maal worden berekend voor het rapporteringsjaar 2025.

11.2 Algemeen

Algemeen concludeert de VREG uit de cijfers die de Vlaamse aardgasdistributienetbeheerders rapporteerden dat zij in 2023 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 10 min. 0 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, klantenservice, en voor de herstellingen bij uitvoering van werken op het terrein.