

VREG

uw gids op de
energiemarkt

Vlaamse overheid
Koning Albert II-laan 20 bus 19
1000 BRUSSEL
www.vreg.be

Rapport van de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt

van 1 augustus 2017

met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening van de
aardgasdistributienetbeheerders in het Vlaamse Gewest in 2016

Inhoudsopgave

1.	Situatieschets	3
2.	Profiel van het net	3
3.	Onbeschikbaarheid van de toegang tot het distributienet	4
3.1.	Onderbrekingen door geplande werken	5
3.2.	Onderbrekingen door niet-geplande werken	6
3.3.	Incidenten.....	7
3.4.	Gemiddelde duur van onbeschikbaarheid	9
4.	Kwaliteit en druk van het aardgas.....	12
4.1.	Druk van het aardgas.....	12
4.2.	Kwaliteit van het aardgas	13
5.	Calorische bovenwaarde	14
6.	Dienstverlening.....	16
6.1.	Aansluitingsaanvragen	16
6.2.	Klachten m.b.t. naleving van termijnen	17
6.3.	Alle klachten	19
6.4.	Referenties m.b.t. evolutie kwaliteit dienstverlening.....	22
7.	Operationele verliezen	24
8.	Gaslekken, gaslekopsporingen en melding van incidenten	24
9.	Indicator slimme netten	25
10.	Conclusies voor het jaar 2016	26
10.1.	Per categorie	26
10.2.	Algemeen.....	26

1. Situatieschets

Overeenkomstig artikel 3.1.3 1° e van het Energiedecreet vervult de VREG volgende taak: het toezicht houden op de zekerheid en betrouwbaarheid van de distributienetten en het plaatselijk vervoersnet van elektriciteit, alsook de kwaliteit van de dienstverlening van de netbeheerders, onder meer bij de uitvoering van herstellingen en onderhoud en op het vlak van de tijd die de beheerders van de netten nodig hebben om aansluitingen en herstellingen uit te voeren.

Conform artikel 1.2.3 van de Algemene Bepalingen (Deel I) van het Technisch Reglement Distributie Gas (TRDG) moeten alle aardgasdistributienetbeheerders in Vlaanderen jaarlijks vóór 1 april een verslag indienen bij de VREG waarin zij de kwaliteit van hun dienstverlening beschrijven in het voorgaande kalenderjaar. Dit verslag dient opgesteld te worden volgens het Rapporteringsmodel BESL-2004-33 opgesteld en gepubliceerd door de VREG.

De door de VREG opgevraagde gegevens hebben betrekking op:

- De onderbrekingen van de toegang tot het distributienet;
- De kwaliteit;
- De dienstverlening i.v.m. het naleven van de reglementair opgelegde termijnen.

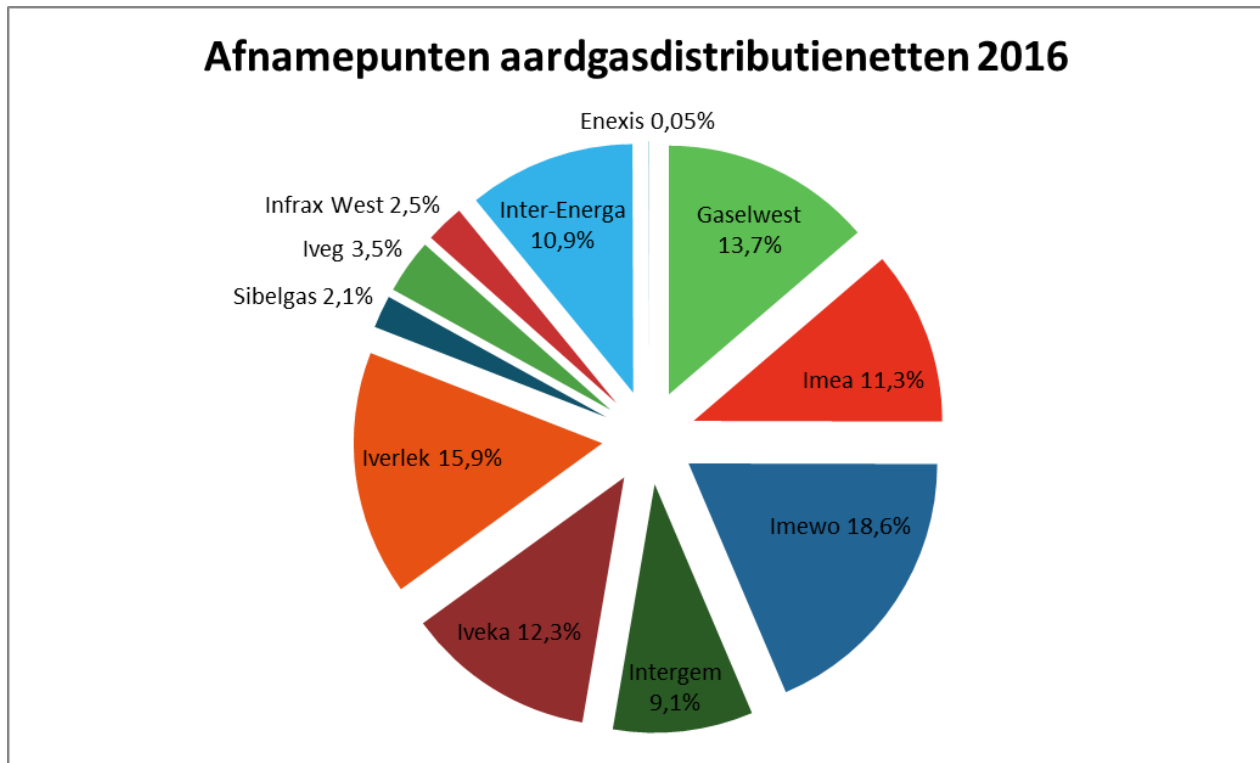
Dit rapport synthetiseert de gegevens voor kalenderjaar 2016, maakt een vergelijking tussen de aardgasdistributienetbeheerders en geeft een aantal kerncijfers voor het Vlaamse Gewest.

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 2016

Distributienetbeheerder (DNB)	Totaal aantal afnamepunten	Relatief aandeel	Werkmaatschappij	Aandeel
Gaselwest	286.343	13,7%	Eandis cvba	83 %
Imea	236.385	11,3%		
Imewo	387.435	18,6%		
Intergem	189.807	9,1%		
Iveka	257.213	12,3%		
Iverlek	331.768	15,9%		
Sibelgas	44.398	2,1%		
Iveg	73.946	3,5%	Infrax cvba	17 %
Infrax West	52444	2,5%		
Inter-Energa	226.584	10,9%		
Enexis (Nederland)	1050	0,05%		
Totaal	2.087.373	100%		



Figuur 1 Verdeling van de afnamepunten gas op distributienetten in Vlaanderen 2016

Door Enaxis 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 2016 geen klachten over de kwaliteit van de dienstverlening in Baarle-Hertog.

3. Onbeschikbaarheid van de toegang tot het distributienet

Krachtens het Energiedecreet artikel 4.1.6.1° heeft de aardgasdistributienetbeheerder o.m. als taak het beheer en onderhoud en het ontwikkelen onder economische voorwaarden van een veilig, betrouwbaar en efficiënt net. Artikel I.1.2.1 §2 van het Technisch Reglement Distributie Gas bepaalt dat de distributienetbeheerder al wat redelijkerwijs binnen zijn mogelijkheden ligt, in het werk moet stellen om onderbrekingen van de toegang tot het distributienet te voorkomen, of indien een onderbreking optreedt, die zo snel mogelijk te verhelpen.

In dit onderdeel wordt onderzocht in hoeverre klanten in 2016 werden getroffen door onderbrekingen in hun afname van aardgas van het distributienet.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen de onbeschikbaarheid van aardgas voor afnemers ten gevolge van door de netbeheerder geplande werken, niet-geplande werken en incidenten. Bij geplande en niet-geplande werken gaat het om onderbrekingen die één toegangspunt treffen, bij incidenten gaat het om situaties die meerdere toegangspunten treffen en onbeschikbaarheid van gas tot gevolg hebben.

3.1. Onderbrekingen door geplande werken

Krachtens artikel IV.4.2.1 van het Technisch Reglement Distributie Gas heeft de aardgasdistributienetbeheerder het recht om, na overleg met de betrokken distributienetgebruiker, de toegang tot het aardgasdistributienet te onderbreken als de veiligheid, de betrouwbaarheid of de efficiëntie van het aardgasdistributienet of de aansluiting werkzaamheden vereist aan het aardgasdistributienet of de aansluiting. De geplande werken aan de aansluiting omvatten werken aan de dienstleiding (sanering, overkoppeling) of het vernieuwen van de gasmeter.

Zoals gebruikelijk rapporteren de netbeheerders aan de VREG het aantal uitgevoerde werken en de standaardtijd voor de onbeschikbaarheid.

Tabel 2 onderbrekingen door geplande werken in 2016

Onderbreking aardgastoevoer geplande werken	Werken aan de dienstleiding		Werken aan de gasmeter		
	Distributienetbeheerder	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers
GASELWEST		04:00	1.516	02:00	818
IMEA		04:00	3.383	02:00	7.791
IMEWO		04:00	2.454	02:00	2.989
INFRAX WEST		02:00	367	-	0
INTER-ENERGA		02:00	1.210	-	0
INTERGEM		04:00	1.197	02:00	1.612
IVEG		02:00	703	-	0
IVEKA		04:00	4.567	02:00	5.225
IVERLEK		04:00	2.644	02:00	4.490
SIBELGAS		04:00	805	02:00	998
Totaal			16.566		23.923

Het aantal werken aan dienstleidingen ligt lager dan de voorbije vijf jaren. Eandis verklaart dit voor de dienstleidingen doordat er de laatste jaren minder wegeniswerken en elektriciteitsprojecten waren waarmee voor gas in synergie gewerkt kan worden, en door het eindigen van het programma voor de vervanging van grijs gietijzer. Bijkomend was er het effect van een programma voor kostenbeheersing bij Eandis.

Het aantal werken aan gasmeters ligt op het niveau van de vorige jaren. Het aantal wordt echter sterk beïnvloed door eventuele campagnes van verplichte vervanging van gasmeters op vraag van de FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie (vroeger werden gasmeters ouder dan 30 jaar automatisch vervangen maar nu enkel indien uit steekproeven blijkt dat ze onvoldoende nauwkeurig zijn¹).

¹ KB van 3 augustus 2012 over de opvolging in bedrijf van de gasmeters voor huishoudelijk, handels- en lichtindustriële gebruik.

De onderbrekingen als gevolg van geplande werken hebben een beperkte impact op het gebruikerscomfort aangezien de getroffen klanten vooraf door de netbeheerder van het moment en de verwachte duur van de onderbreking werden ingelicht.

3.2. Onderbrekingen door niet-geplande werken

Niet-geplande werken zijn interventies door de aardgasdistributienetbeheerder ten gevolge van meldingen door de afnemers. Deze meldingen kunnen gaan over een plotse gasreuk, een gasonderbreking, een beschadiging aan de installatie of een storing aan de meetinstallatie.

Overeenkomstig het TRDG artikel IV.4.3.1 voorziet de aardgasdistributienetbeheerder in een permanent telefonisch informatienummer waarop onderbrekingen kunnen worden gemeld en informatie over onderbrekingen kan worden verstrekt.² Volgens artikel III.5.3.3 §1 uit het TRDG dient de aardgasdistributienetbeheerder binnen twee uur na de melding van een storing aan de aansluiting ter plaatse te zijn om de werkzaamheden aan te vangen die leiden tot het opheffen van de storing.

Tabel 3 onderbrekingen door niet-geplande werken in 2016

Onderbreking aardgastoevoer niet-geplande werken	Lagedruknet (LD)		Middendruknet (MD)		
	Distributienetbeheerder	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers
	GASELWEST	1:34	418	01:48	13
	IMEA	1:49	496	-	-
	IMEWO	1:37	668	01:39	28
	INFRAX WEST	2:09	44	-	-
	INTER-ENERGA	2:13	32	-	-
	INTERGEM	1:44	415	02:00	-
	IVEG	2:17	26	-	-
	IVEKA	1:47	331	02:00	1
	IVERLEK	1:36	525	01:15	41
	SIBELGAS	1:41	96	-	-

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. Infrax registreerde in 2016 geen enkele melding over onderbrekingen op middendruk.

Het aantal interventies op het lagedruknet en middendruknet in 2016 ligt op hetzelfde niveau als de vorige jaren.

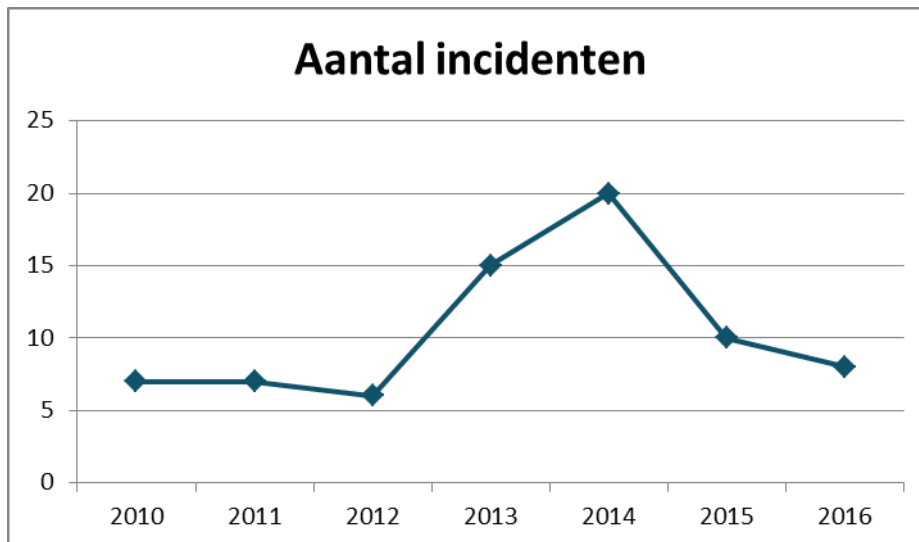
² In Eandis-gebied is het permanente nummer voor storingen en defecten 078.35.35.00. In Infrax-gebied is dit 078.35.34.33.

De onderbrekingen door niet-geplande werken treffen veel minder afnemers dan onderbrekingen door geplande werken (zie **Tabel 5**).

3.3. Incidenten

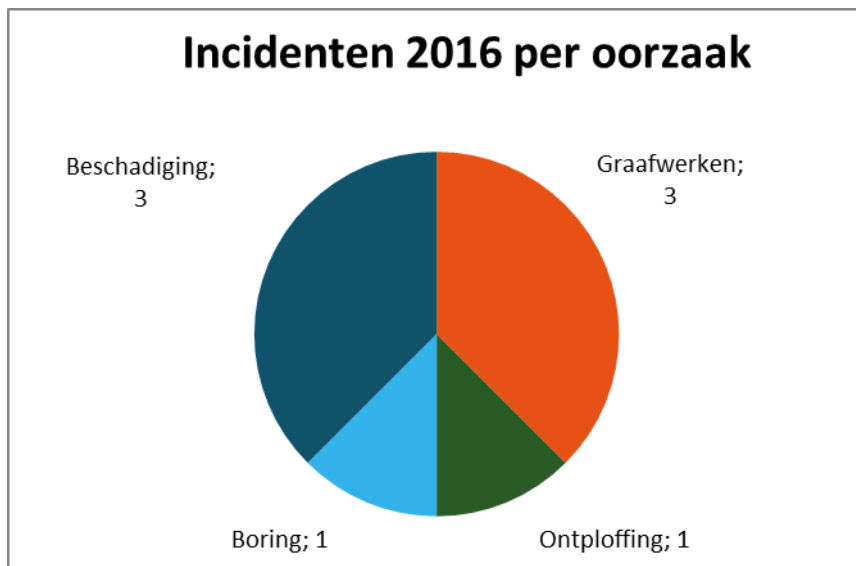
Een incident is bijvoorbeeld een gaslek ontstaan bij graafwerken, waarbij de aardgastoevoer naar meerdere afnemers moest worden afgesloten. Naargelang de configuratie van het aardgasdistributienet en de ernst van de situatie, zal de netbeheerder trachten de hinder voor de betrokkenen tot een minimum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

Over 2016 waren er 8 incidenten waarbij de gastoevoer naar meer dan één afnemer moest afgesloten worden. Dit is minder dan de voorbije drie jaren met een hoger aantal incidenten.



Figuur 2 Aantal incidenten

In de volgende figuur wordt de oorzaak van de incidenten weergegeven.



Figuur 3 Incidenten per oorzaak

Tabel 4 onderbrekingen n.a.v. incidenten in 2016

Onderbreking aardgastoevoer	Incidenten			
	Distributienetbeheerder	Gem. duur (h:min)	Aantal afname- punten	Aantal incidenten
	GASELWEST	96:00	28	1
	IMEA	05:00	5	1
	IMEWO	02:37	30	2
	INFRAX WEST	-	-	-
	INTER-ENERGA	-	-	-
	INTERGEM	02:00	2	1
	IVEG	-	-	-
	IVEKA	18:22	16	2
	IVERLEK	57:00	525	1
	SIBELGAS	-	-	-

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

De incidenten die meegeteld worden zijn incidenten waarbij de gastoevoer naar afnemers werd onderbroken. Bij de meeste gaslekken gebeurt een dergelijke afsluiting niet. Uit veiligheidsoverwegingen geeft de netbeheerder immers de voorkeur aan het werken met leidingen onder gasdruk, om brandbare of explosieve mengsels van lucht en gas in de geleidde leidingen te vermijden. Bovendien wordt door de hulpdiensten (lokale brandweer) vaak een 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.

Er kwamen minder incidenten voor dan de voorbije drie jaren, maar één incident had wel een lange onderbrekingsduur en een zeer groot aantal getroffen klanten³.

Dit resulteert in een grotere onbeschikbaarheid ten gevolge van incidenten dan in de voorbije jaren (zie Tabel 5).

3.4. Gemiddelde duur van onbeschikbaarheid

De volgende tabel geeft weer welke de gemiddelde jaarlijkse onbeschikbaarheid van de aardgastoevoer is, uitgedrukt in minuten, in verhouding tot het totale aantal afnemers per aardgasdistributienetbeheerder.

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

Er moet nogmaals opgemerkt worden dat :

- de gemiddelde onbeschikbaarheid bekomen wordt door de onderbrekingsduur van een beperkt aantal getroffen afnemers te verrekenen over heel het klantenbestand;
- de onbeschikbaarheid ten gevolge van geplande werken gebaseerd is op standaardtijden, en dus voor een deel geschat wordt;
- de onbeschikbaarheid ook werken op vraag van de afnemer kan bevatten, en de oorzaak van de onderbreking in dat geval niet altijd bij de aardgasdistributienetbeheerder ligt;
- voor de kolom incidenten, de oorzaak van de onbeschikbaarheid kan liggen bij externe partijen, bijvoorbeeld beschadiging van een leiding bij graafwerken.

³ Incident bij Iverlek waarbij de LD-leiding beschadigd werd en de gasleiding vervuild werd.

Tabel 5 gemiddelde duur onbeschikbaarheid aardgas per afnemer in 2016

Gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer (berekening VREG)	Geplande werken	Niet-geplande werken	Incidenten	
	minuten	minuten	minuten	
GASELWEST	2	0,1	0,6	
IMEA	7	0,2	0,0	
IMEWO	2	0,2	0,0	
INFRA WEST	1	0,1	0,0	
INTER-ENERGA	1	0,0	0,0	
INTERGEM	3	0,2	0,0	
IVEG	1	0,0	0,0	
IVEKA	7	0,1	0,1	
IVERLEK	4	0,2	5,4	
SIBELGAS	7	0,2	0,0	
Gemiddelde 2016	3,4	0,15	1,0	4 min 31 sec
Gemiddelde 2015	3,3	0,1	0,6	4 min 4 sec
Gemiddelde 2014	5,0	0,2	0,0	5 min 14 sec

Berekend als een theoretisch gemiddelde over alle afnemers in Vlaanderen bedroeg de onbeschikbaarheid van aardgas in 2016 4'31" per afnemer, met als uitersten per netgebied minimaal 38" en maximaal 9'07". Dit is iets hoger dan vorig jaar, en is vooral te wijten aan het incident bij Iverlek.

De onbeschikbaarheid voor de laatste jaren ligt in lijn met de cijfers uit het buitenland. Nederland kende een onbeschikbaarheid van 5,1 min voor geplande en van 1 min voor ongeplande onderbrekingen in 2013.⁴

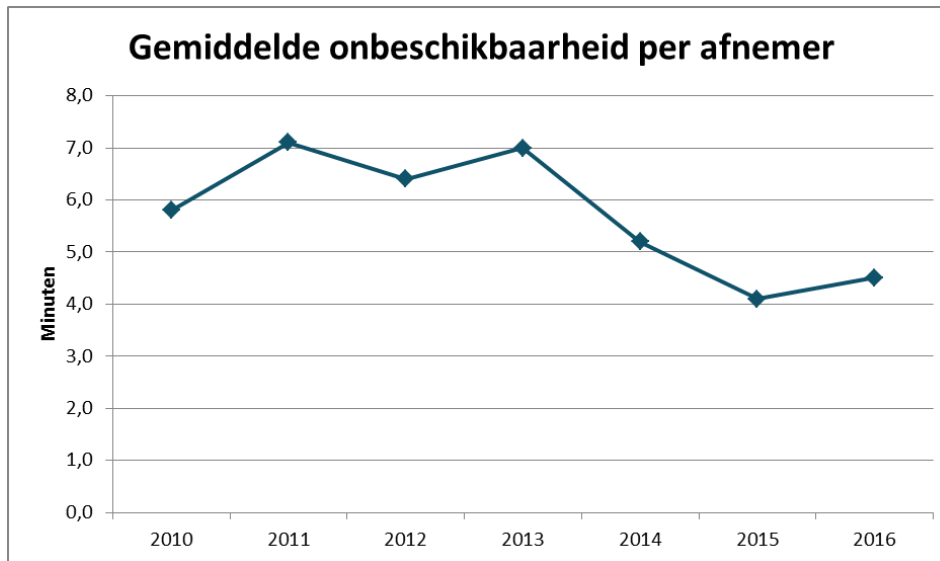
In Duitsland is er geen cijfer voor geplande onbeschikbaarheid en ligt de ongeplande onbeschikbaarheid iets boven 1 min. voor de voorbije jaren.⁵

In de UK ligt de onbeschikbaarheid wat hoger: ongeveer 9 min. voor geplande en 5 min. voor ongeplande onderbrekingen voor 2013-2014.⁶ Voor Frankrijk zijn geen cijfers beschikbaar.

⁴ CEER 6th Benchmarking Report on the Quality of Electricity and Gas Supply

⁵ www.bundesnetzagentur.de - Quality of Supply

⁶ www.ofgem.gov.uk/chart/average-minutes-lost-gas-consumer-gb



Figuur 4 Gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer: historiek

De onbeschikbaarheid in 2016 ligt in lijn met het cijfer van de twee vorige jaren.

Tabel 5 toont dat de onderbrekingen van de aardgastoevoer hoofdzakelijk het gevolg zijn van geplande werken, m.a.w. noodzakelijke ingrepen door de distributienetbeheerder aan de dienstleiding of de gasmeter van de klant. Aangezien geplande werken aangekondigd worden of in overleg met de getroffen eindafnemers gebeuren, blijft de hinder voor de afnemers beperkt. De onderbrekingen gaan van 15 minuten voor de eenvoudige vervanging van een gasmeter tot 4 uur voor werken aan de dienstleiding.

Het aantal onderbrekingen ten gevolge van storingen of defecten aan de aansluiting op het aardgasnet is zeer beperkt in verhouding tot de geplande werken en bleef op het niveau van de laatste jaren. De evolutie van dit cijfer kan eventueel een indicatie geven over de staat van het aardgasdistributienet.

De onbeschikbaarheid door incidenten lag hoger dan de vorige jaren vooral door het incident bij Iverlek waarvan de oorzaak niet bij de distributienetbeheerder lag.

4. Kwaliteit en druk van het aardgas

4.1. Druk van het aardgas

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de door de aardgasdistributienetbeheerders ontvangen meldingen van afnemers in verband met de druk van het aardgas, met onderscheid tussen het overwegend residentiële lagedruknet (LD) en het middendruknet (MD).

Tabel 6 klachten van afnemers op het LD-net m.b.t. gasdruk in 2016

LD-net Distributie- netbeheerder	Aantal klachten			Type drukprobleem					Ratio afnemers / terechte klachten ⁷
	Totaal	Waarvan terechte klachten		Druk te hoog		Druk te laag		Andere	
GASELWEST	94	78	83%	20	26%	58	74%	0	3.874
IMEA	20	14	70%	2	14%	12	86%	0	17.969
IMEWO	200	183	92%	90	49%	93	51%	0	2.183
INFRA X WEST	30	18	60%	5	28%	13	72%	0	2.873
INTER-ENERGA	362	65	18%	31	48%	34	52%	0	3.495
INTERGEM	203	191	94%	124	65%	67	35%	0	1.022
IVEG	56	26	46%	6	23%	20	77%	0	2.833
IVEKA	270	263	97%	132	50%	131	50%	0	997
IVERLEK	317	299	94%	151	51%	148	49%	0	1.151
SIBELGAS	6	6	100%	1	17%	5	83%	0	7.866
Totaal		1143	73%		49%		51%	0	1.885

⁷ Idem voetnoot 7

Tabel 7 klachten van afnemers op het MD-net m.b.t. gasdruk in 2016

MD-net Distributie- netbeheerder	Aantal klachten			Type drukprobleem					Ratio afnemers / terechte klachten ⁸
	Totaal	Waarvan terechte klachten		Druk te hoog		Druk te laag		Andere	
GASELWEST	5	2	40%	0	0%	2	100%	0	760
IMEA	8	4	50%	2	50%	2	50%	0	366
IMEWO	37	30	81%	4	13%	26	87%	0	76
INFRA WEST	0	0		0		0		0	
INTER-ENERGA	0	0		0		0		0	
INTERGEM	15	10	67%	6	60%	4	40%	0	94
IVEG	0	0		0		0			
IVEKA	16	12	75%	4	33%	8	67%	0	124
IVERLEK	30	23	77%	4	17%	19	83%	0	94
SIBELGAS	1	0	0%	0		0		0	
Totaal		81	72%		25%		75%	0	153

Op het LD-net waren er in 2016 in totaal 1143 terechte klachten ten opzichte van 1064, 1382 en 1642 in de jaren voordien. Op het MD-net waren er in 2016 in totaal 81 terechte klachten ten opzichte van 98, 93 en 131 in de jaren voordien.

Over alle netten samen (LD en MD) zien we een gemiddelde van één terechte klacht per 1770 afnemers. Voor 2015 tot 2010 was dit één terechte klacht per 1837, 1406, 1142, 1048, 1119 en 957 afnemers. In vergelijking met de vorige jaren hadden dus minder afnemers een klacht over de gasdruk.

4.2. Kwaliteit van het aardgas

Het aardgas in de distributienetten was in 2016 integraal afkomstig uit het hoge druk vervoersnet in beheer van Fluxys Belgium. 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 2016 werden 13 terechte klachten van klanten ontvangen over de kwaliteit van het aardgas. Ter vergelijking: voor 2015 tot 2010 waren dat 11, 18, 25, 107⁹, 2 en 16 terechte klachten.

⁸ Idem voetnoot 7

⁹ Waarvan 81 klachten over stof bij Iveka

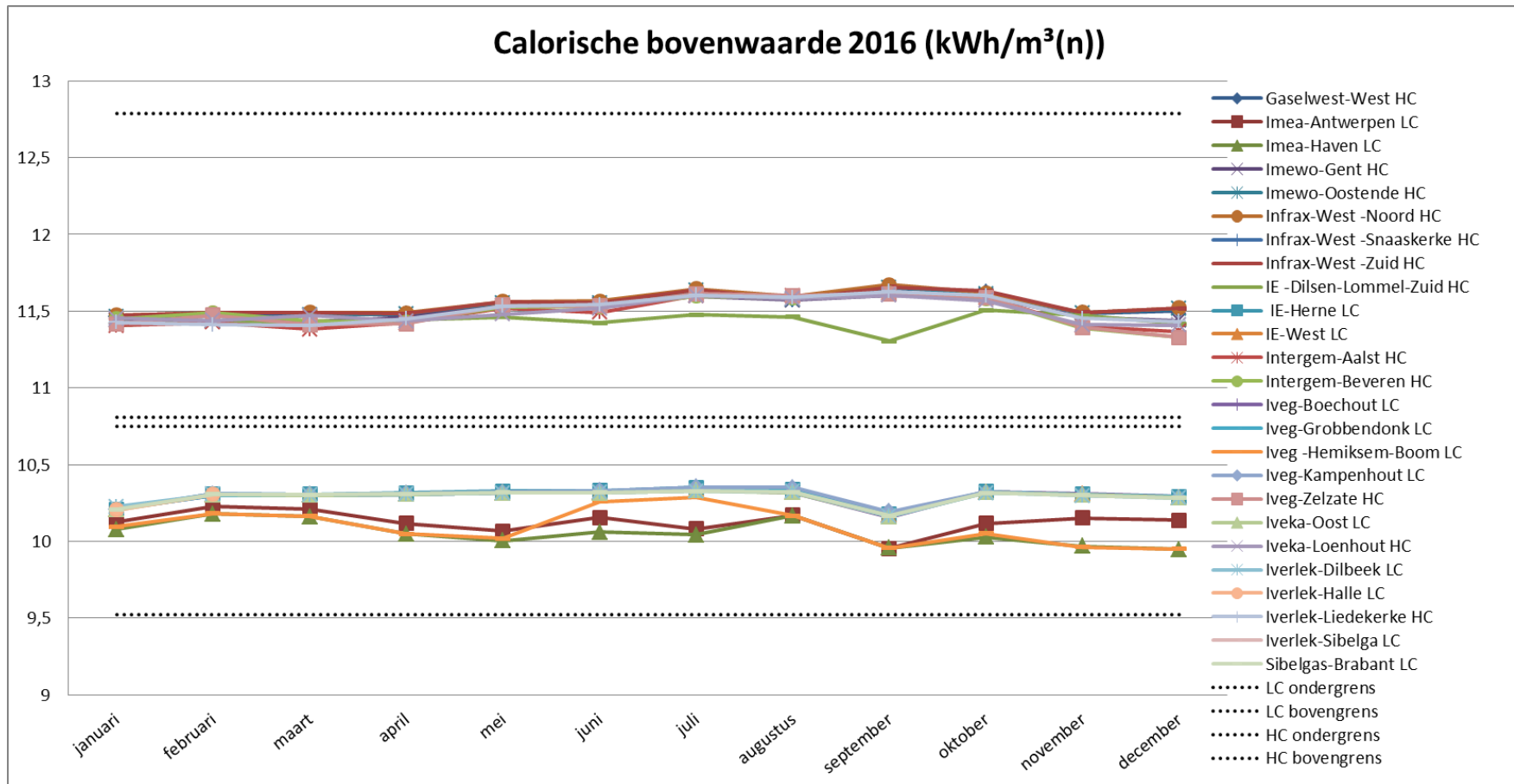
5. Calorische bovenwaarde

De energie-inhoud van aardgas wordt uitgedrukt in kWh per normaal m^3 gas ($m^3(n)$), d.i. het volume omgerekend naar $0^\circ C$ en 1 atmosfeer druk. Omdat de samenstelling van het gas van fossiele oorsprong continu tot enkele percenten in samenstelling varieert, wordt een gemiddelde waarde bepaald per netwerk, per geaggregeerd ontvangstation (GOS) en per maand.

De maandelijkse waarden van de calorische bovenwaarde zijn te raadplegen op de websites van Indexis (voor Eandis) en Infrac.

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

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



Figuur 5 Calorische bovenwaarde per DNB

6. Dienstverlening

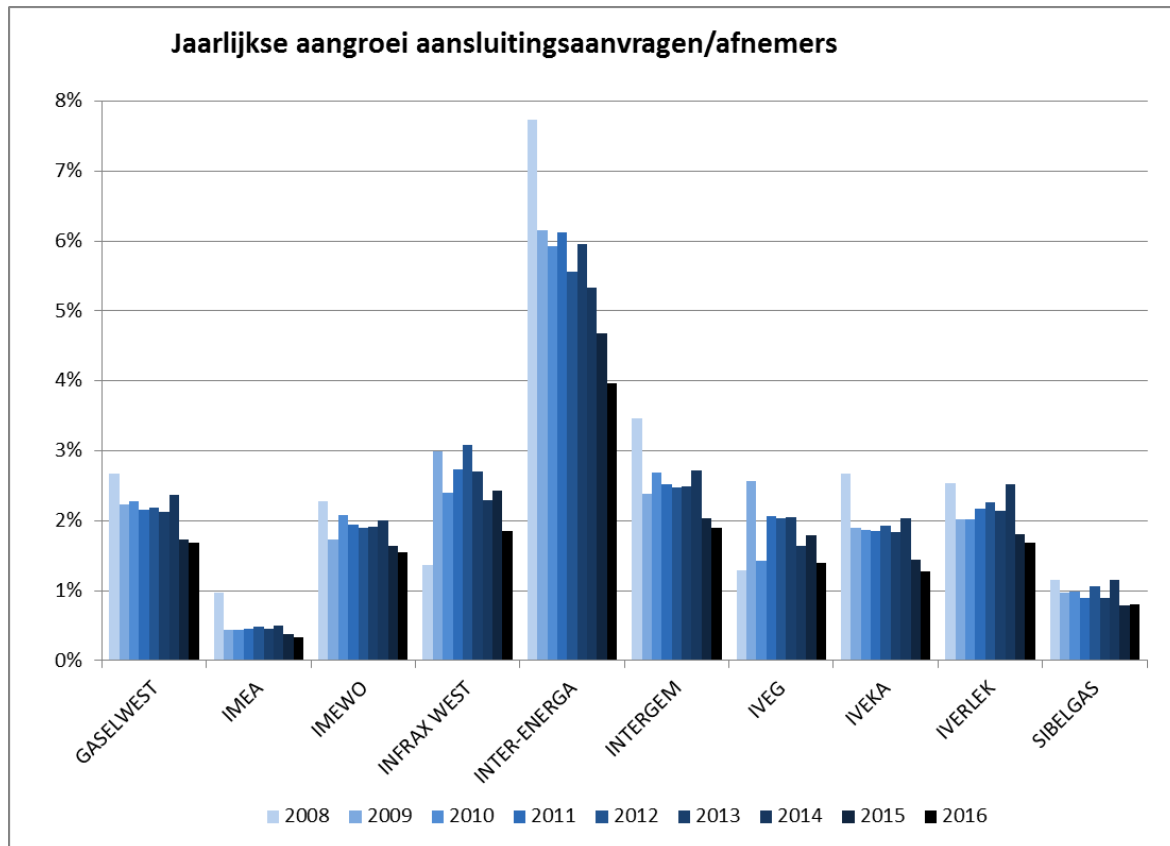
6.1. Aansluitingsaanvragen

Overeenkomstig het TRDG Afdeling III.3.2, maakt de aardgasdistributienetbeheerder bij aanvragen voor een nieuwe gasaansluiting een onderscheid tussen een eenvoudige aansluiting en een aansluiting met voorafgaande studie.

Tabel 8 aanvragen in 2016 voor aansluiting op het aardgasdistributienet

Distributie- netbeheerder	Aantal aansluitingsaanvragen resulterend in offerte			Verhouding t.o.v. aantal afnemers (~ groei)		
	2016			2015	2016	2015
	eenvoudige	met studie	totaal	totaal	totaal	totaal
GASELWEST	3640	1176	4816	4856	1,68%	
IMEA	566	219	785	871	0,33%	
IMEWO	4731	1291	6022	6239	1,55%	
INFRAX WEST	785	185	970	1250	1,85%	
INTER-ENERGA	7253	1723	8976	10160	3,96%	
INTERGEM	2724	883	3607	3755	1,90%	
IVEG	971	62	1033	1309	1,40%	
IVEKA	2250	1017	3267	3620	1,27%	
IVERLEK	3740	1831	5571	5872	1,68%	
SIBELGAS	260	100	360	348	0,81%	
Totaal			35407	38280	1,70%	1,88%

Op de volgende grafiek worden de aansluitingsaanvragen t.o.v. het bestaande klantenbestand voor de laatste 9 jaren weergegeven.



Figuur 6 Jaarlijkse evolutie nieuwe aanvragen t.o.v. bestaande klanten per DNB 2008-2016

De totale jaarlijkse aangroei van aansluitingen op het aardgasdistributienet in Vlaanderen blijkt al enkele jaren vrij stabiel en situeert zich in 2016 iets onder 2%, dus een beetje lager dan de voorbije jaren. Bij distributienetbeheerder Inter-Energa bleef de aangroei zoals gewoonlijk op een zeer hoog niveau (4%). Het hangt samen met de aanhoudende sterke groei van zijn aardgasdistributienet, waarbij steeds meer woningen de mogelijkheid krijgen om aan te sluiten op een gasleiding in hun straat. Het laagste aangroecijfer (0,33%) is opnieuw voor DNB Imea, in het verstedelijkte gebied van de stad Antwerpen met een reeds sterk uitgebouwd aardgasnet.

6.2. 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 9 klachten in 2016 bij DNB's i.v.m. naleving termijnen

Distributie- netbeheerder	Aantal klachten m.b.t. naleving termijnen				Totaal
	aansluiting volgens offerte	eenvoudige aansluiting	herstelling na melding van storing	informatie over een onderbreking	
GASELWEST	2	0	0	0	2
IMEA	2	0	0	0	2
IMEWO	3	1	0	0	4
INFRAX WEST	0	0	0	0	0
INTER-ENERGA	1	2	0	0	3
INTERGEM	0	0	0	0	0
IVEG	0	0	0	0	0
IVEKA	0	2	0	0	2
IVERLEK	3	0	0	0	3
SIBELGAS	0	0	0	0	0
TOTAAL 2016	11	5	0	0	16
TOTAAL 2015					21
TOTAAL 2014					60
TOTAAL 2013					115
TOTAAL 2012					207
TOTAAL 2011					558
TOTAAL 2010					406

De aardgasdistributienetbeheerders rapporteerden voor 2016 globaal minder klachten betreffende de naleving van de opgelegde termijnen in vergelijking met voorgaande jaren, en de vorige jaren was dit aantal al in dalende lijn.

Verder in deel 6.3 blijkt dat er naast de vier hierboven vermelde termijnen uit het Technisch Reglement Distributie Gas, andere termijnen zijn waarover nog meer geklaagd wordt.

6.3. Alle klachten

De distributienetbeheerder registreert elke klacht (mondeling of schriftelijk) die hij ontvangt van de netgebruikers. De netbeheerders rapporteerden volgens de klachtenrapportering¹⁰ 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 klachten die zowel over gas als over elektriciteit gaan.

De volgende Tabel 10 en Tabel 11 geven een samenvatting van de door Eandis en Infrax gerapporteerde aantallen. De belangrijkste onderwerpen waarop de klachten betrekking hebben worden weergegeven. Ter informatie worden de klachten van de vorige jaren ook vermeld.

¹⁰ Classificatie van klachten zoals aanbevolen door ERGEG/CEER

Tabel 10 klachten gerapporteerd door Eandis in 2016 en historiek

Eandis	GASELWEST	IMEA	IMEWO	INTERGEM	IVEKA	IVERLEK	SIBELGAS	Totaal 2016	Totaal 2015 ¹¹	Totaal 2014 ¹²
Kwaliteit uitvoering	267	226	361	283	566	965	117	2785	2864	3671
Termijnen	148	17	165	122	23	137	7	619	557	782
Klantenservice	186	130	332	162	150	271	34	1265	510	250
Metering (defecte meters, meteropname, rechtzetting, ...)	189	222	259	135	257	224	30	1316	818	1293
Aansluiting – andere dan Kwaliteit of termijn	44	37	42	45	52	74	3	297	360	191
Overige								511	421	
Totaal								6793	5530	

Totaal 2013	Totaal 2012	(Tot 2013 werden klachten op een andere wijze gerapporteerd dan in 2014 en 2015)
5378	5779	Kwaliteit van de geleverde diensten (uitvoering)
1130	1278	Termijn en timing van uitvoering werken
435	505	Afspraak met de klant
421	376	Metering (defecte meters, betwisting meterstanden)
376	325	Gebrekkige info/vragen
85	340	Factuur van distributienetbeheerder
2716	2822	Overige
10541	11425	Totaal

¹¹ 2015: Een aantal klachten werd bij registratie door Eandis niet ingedeeld bij elektriciteit, gas of een bepaald onderwerp. Het eigenlijke aantal klachten ligt ongeveer 20% hoger.

¹² 2014: Een aantal klachten werd bij registratie door Eandis niet ingedeeld bij elektriciteit, gas of een bepaald onderwerp. Het eigenlijke aantal klachten ligt ongeveer 30% hoger.

Tabel 11 klachten gerapporteerd door Infrax in 2016 en historiek

Infrax	INFRA- WEST	INTER- ENERGA	IVEG	Totaal 2016	Totaal 2015	Totaal 2014 ¹³
Kwaliteit uitvoering	98	368	36	502	525	-
Termijnen	35	91	6	132	90	-
Klantenservice	22	83	27	132	110	-
Metering (defecte meters, meteropname, rechtzetting, ...)	11	45	10	66	68	-
Aansluiting – andere dan Kwaliteit of termijn	8	53	6	67	96	-
Overige				158	281	-
Totaal				1057	1170	

2013	(Tot 2013 werden klachten op een andere wijze gerapporteerd dan in 2014 en 2015)
634	Heraanleg
108	Data & facturering
185	Timing en kwaliteit uitvoering
34	Informatieverstrekking
86	Schade ¹⁴
28	Overige
1075	Totaal

¹³ We geven het aantal klachten voor 2014 voor Infrax hier niet weer omdat het cijfer zowel de klachten over elektriciteit als gas bevatte, en dus moeilijk te vergelijken is met 2015.

¹⁴ Dit zijn klachten over beschadigingen van eigendom van netgebruikers bij werken of door storingen. Naargelang het geval geeft een klacht in deze categorie al dan niet aanleiding tot een financiële schadevergoeding.

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

Bij Eandis en Infrax gingen de meeste klachten net zoals vorige jaren over de kwaliteit van de uitgevoerde herstellingen aan trottoirs en het wegdek na werken (lijn “Kwaliteit uitvoering”¹⁵). Het kwalitatief en in oorspronkelijke staat herstellen van het openbaar domein blijft een belangrijke uitdaging.¹⁶

Verder zijn zowel bij Eandis als bij Infrax metering, het respecteren van termijnen, en de klantenservice onderwerpen waarover hoofdzakelijk geklaagd wordt.

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

Klachten over termijnen gaan vooral over de termijn van heraanleg. Dit bevestigt het belang dat afnemers hechten aan herstellingen van voetpaden en wegdek. Klachten specifiek over termijnen uit het Technisch Reglement Distributie Gas zitten ook in het cijfer maar zijn veel kleiner in aantal. Deze werden apart in deel 6.2 besproken.

Bij Eandis is het aantal klachten vergelijkbaar met het cijfer over 2015 (als we ermee rekening houden dat het cijfer over 2015 een aantal niet-ingedeelde klachten niet meetelde, zie voetnoot in tabel 10). Ook bij Infrax is het aantal klachten ongeveer hetzelfde als in 2015.

6.4. Referenties m.b.t. evolutie kwaliteit dienstverlening

De volgende gegevens worden opgenomen in dit rapport als een algemene indicatie m.b.t. de evolutie van het aantal klachten tegen de Vlaamse distributienetbeheerders:

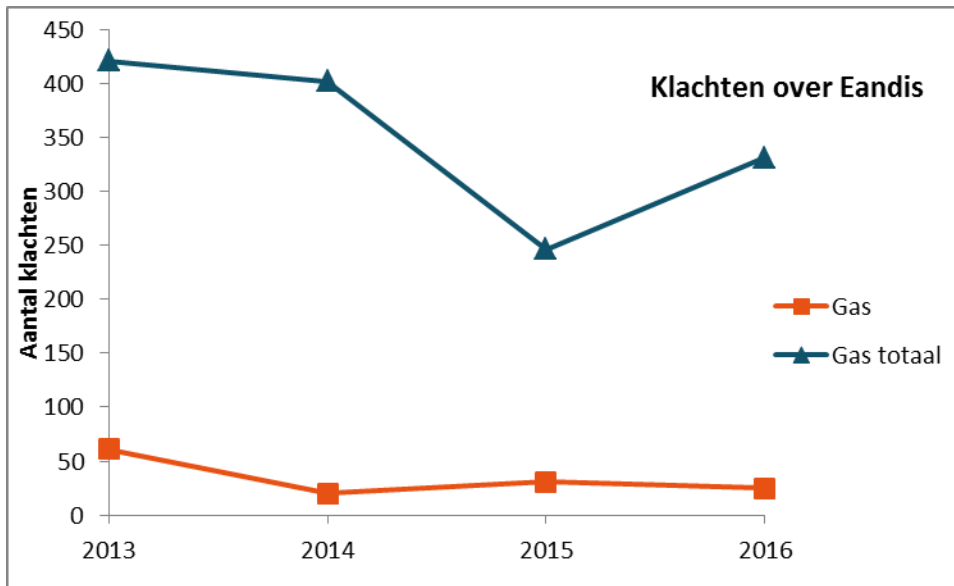
- aantal klachten ingediend bij de federale Ombudsdienst voor Energie
- aantal klachten ingediend bij de VREG.

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

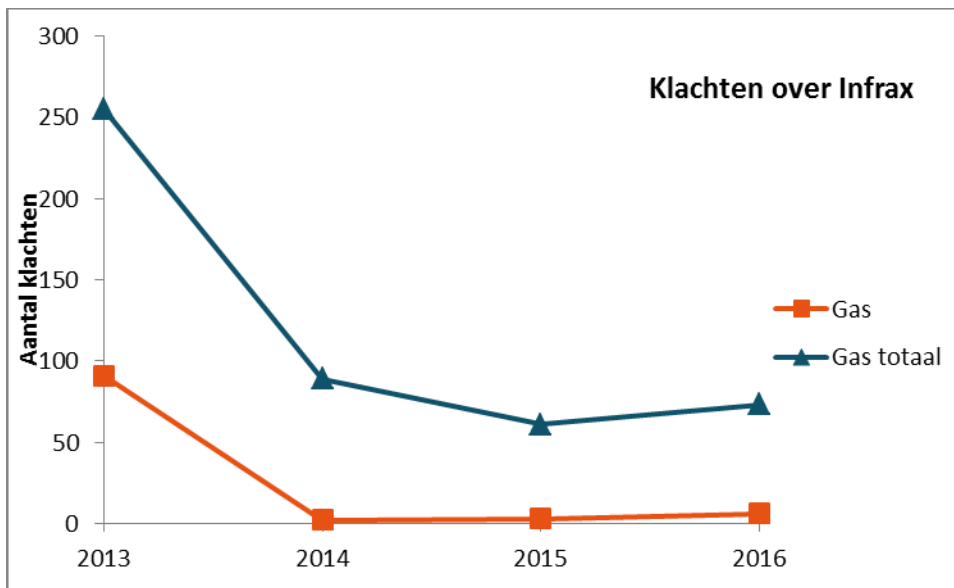
Bij de Ombudsdienst voor Energie werden de volgende aantallen klachten ingediend:

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

¹⁶ Zie ook jaarverslag Eandis 2015 en 2016



Figuur 7 Klachten tegen Eandis bij federale Ombudsdienst Energie



Figuur 8 Klachten tegen Infrac bij federale Ombudsdienst Energie

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

Voor beide lijnen vertoont het aantal klachten een dalende tendens tussen 2013 en 2016.

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

Tabel 12 klachten tegen DNB's bij VREG

Distributienetbeheerder (werkmaatschappij)	Aantal klachten tegen DNB ontvangen door de VREG - aardgas en elektriciteit					
	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Eandis	14 (gas:3)	12 (gas:4)	59	89	124	176
Infracx	2 (gas:1)	4 (gas:2)	17	29	32	43
Totaal	16	16	76	118	156	219

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

7. Operationele verliezen

Er bestaat geen standaard methode voor de berekening van de operationele verliezen op het distributienet. 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

8. Gaslekken, gaslekopsporingen en melding van incidenten

Dit wordt door de aardgasdistributienetbeheerders gerapporteerd aan de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie, Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid.

¹⁷ UMIG II E 4.1 scenario 02 Settlement gas

9. 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

Indicator slimme netten	2016	2015
Aantal geïnstalleerde slimme gasmeters	17674	17579
Aandeel slimme gasmeters op toegangspunten	0,9%	0,9%

10. Conclusies voor het jaar 2016

10.1. 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 2016 was 4 min. 31 sec., dus iets hoger dan het cijfer van 4 min. 4 sec. in 2015. Dit komt vooral door een incident op het net van Iverlek. De onbeschikbaarheid ligt in lijn met de cijfers uit het buitenland en ligt nog steeds op een laag niveau vergeleken met de voorbije jaren.

De kwaliteit van de druk in de Vlaamse aardgasdistributienetten wordt beoordeeld op basis van de meldingen die daarover door de aardgasdistributienetbeheerders ontvangen en behandeld worden. Dit geeft een subjectief beeld van de kwaliteit. Op 2.166.786 afnamepunten (meettoestellen) werden in 2016 1224 terechte meldingen van drukproblemen ontvangen en behandeld door de aardgasdistributienetbeheerders, dit is één melding per 1770 netgebruikers. Dit is een laag niveau van meldingen over drukproblemen vergeleken met de vorige jaren.

Over de kwaliteit of samenstelling van het aardgas zijn er in Vlaanderen heel weinig klachten door de netgebruikers. Toch kan soms lokaal een probleem optreden zoals de aanwezigheid van stof of waterdamp in het gas.

De klachtenrapportering peilt naar alle klachten over de dienstverlening. Hieruit blijkt dat klanten nog altijd vooral klagen over de kwaliteit van de door de aardgasdistributienetbeheerder (of zijn aannemer) uitgevoerde werken (kwaliteit en snelheid van uitgevoerde herstellingen aan trottoirs en het wegdek). Dit blijft een zeer belangrijk aandachtspunt met het oog op een kwaliteitsvolle dienstverlening aan de klant. Andere belangrijke thema's zijn metering (vooral meteropnames en rechtzettingen van meetgegevens) en de klantenservice. Het is te vroeg om echt een evolutie te zien in het aantal klachten gerapporteerd aan de VREG, maar samen bekeken met het aantal klachten bij de Ombudsdienst voor Energie wijzen de cijfers op een stabiel of dalend aantal klachten.

10.2. Algemeen

Algemeen concludeert de VREG dat de Vlaamse aardgasdistributienetbeheerders cijfers rapporteerden waaruit blijkt dat zij in 2016 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 4 min. 31 sec. per afnemer ligt op een laag niveau vergeleken met de voorbije jaren. De dalende tendens in het aantal klachten over Eandis en Infrac moet verder bevestigd worden in de volgende jaren. De distributienetbeheerders moeten wel bijzondere aandacht blijven hebben voor de problematiek van de herstellingen bij uitvoering van werken op het terrein.