



Vlaamse Reguleringsinstantie  
voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt  
North Plaza B | Koning Albert II-laan 7 | B-1210 Brussel  
Tel. +32 2 553 13 53 | Fax +32 2 553 13 50  
Email: [info@vreg.be](mailto:info@vreg.be)  
Web: [www.vreg.be](http://www.vreg.be)

## Rapport van de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

van 18 oktober 2005

met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening van de aardgasnetbeheerders  
in het Vlaamse Gewest in 2004

RAPP-2005-8

## INHOUDSTAFEL

1. SITUATIESCHETS-----	3
2. BESPREKING -----	3
2.1. <i>Tijdigheid en volledigheid</i> .....	3
2.2. <i>Profiel van het net</i> .....	3
2.3. <i>Onderbrekingen van de toegang tot het distributienet</i> .....	5
2.4. <i>Kwaliteit</i> .....	7
2.5. <i>Calorische bovenwaarde</i> .....	11
2.6. <i>Dienstverlening</i> .....	15
2.7. <i>Operationele verliezen</i> .....	16
2.8. <i>Gaslekken, gaslekopsporingen en melding van incidenten</i> .....	16
3. CONCLUSIES-----	16
<i>Beschouwingen</i> .....	16
<i>Besluiten</i> .....	17

## 1. Situatieschets

Conform artikel 1.2.2 van de Algemene Bepalingen (Deel I) van het Technisch Reglement Distributie Gas moeten alle distributienetbeheerders jaarlijks vóór 1 juni 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, opgesteld en gepubliceerd door de VREG.

De opgevraagde gegevens hadden 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 bekomen resultaten, maakt een vergelijking tussen netbeheerders en geeft een aantal kencijfers voor het Vlaamse Gewest. De gegevens met betrekking tot de naleving van de termijnen werden niet opgenomen in dit publiek document, omwille van een gebrek aan coherentie.

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. Het gebruik van de informatie is dan ook voor eigen rekening en risico. De informatie dient ter indicatie van het functioneren van de energiemarkt.

## 2. Bespreking

### 2.1. Tijdigheid en volledigheid

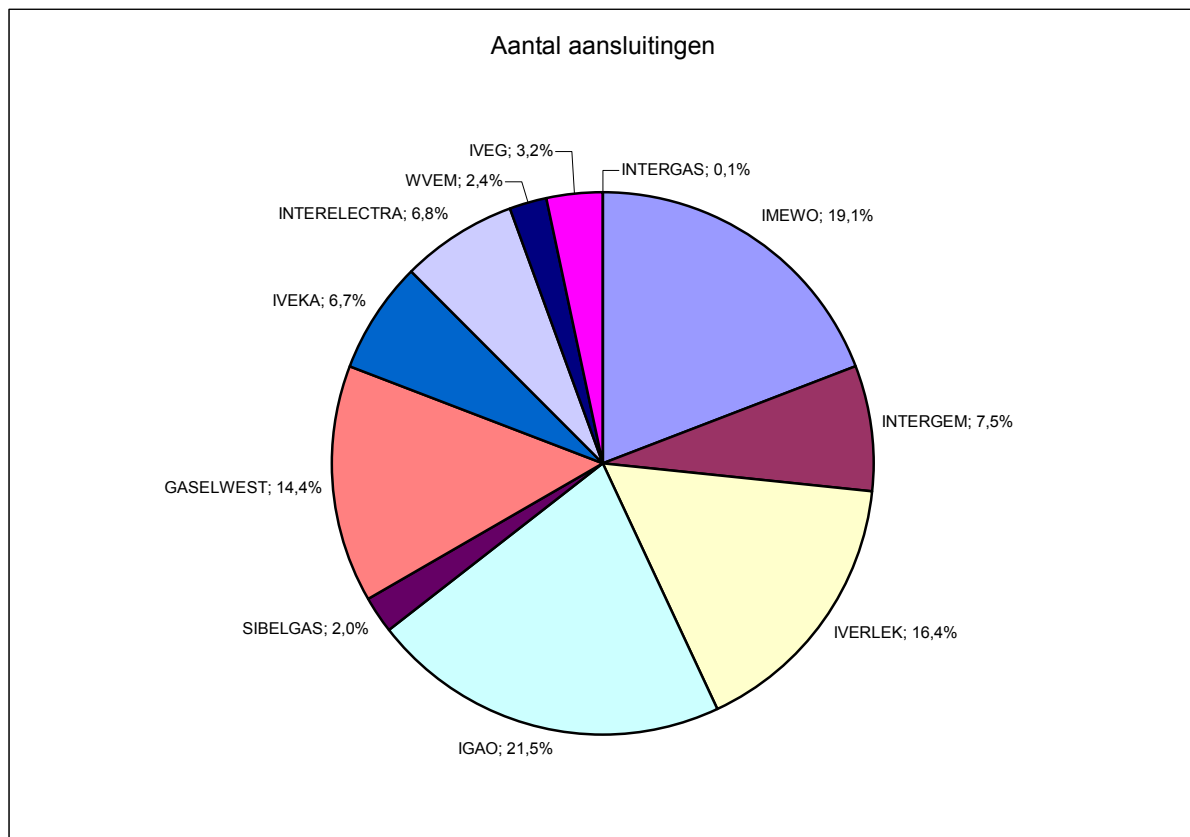
Alle aardgasnetbeheerders hebben een rapporteringsdossier ingediend :

DNB	DMS referentie	Ontvangen op
IMEWO	#25738	31/05/2005
INTERGEM	#25735	31/05/2005
IVERLEK	#25777	31/05/2005
IGAO	#25739	31/05/2005
SIBELGAS	#25737	31/05/2005
GASELWEST	#25731	31/05/2005
IVEKA	#25732	31/05/2005
PLIGAS	#27008	30/05/2005
WVEM	#25672	27/05/2005
IVEG	#25734	30/05/2005
INTERGAS (NI)	#27446	20/07/2005

### 2.2. Profiel van het net

In onderstaande tabel wordt enkel het aantal aansluitingen op het distributienet weergegeven. Meer uitgebreide informatie over de distributienetten kan teruggevonden worden in de investeringsplannen van de aardgasnetbeheerders.

<b>Profiel net (eind 2003)</b>	Aantal aansluitingen LD	Aantal aansluitingen MD	Aantal aansluitingen Totaal	Relatief aandeel
IMEWO	294666	1115	295781	19,1%
INTERGEM	115665	456	116121	7,5%
IVERLEK	252213	1345	253558	16,4%
IGAO	331761	1061	332822	21,5%
SIBELGAS	30216	51	30267	2,0%
GASELWEST	220965	1246	222211	14,4%
IVEKA	102294	540	102834	6,7%
PLIGAS	104496	178	104674	6,8%
WVEM	36883	51	36934	2,4%
IVEG	49532	396	49928	3,2%
INTERGAS (NI)	885	0	885	0,1%
<b>Som</b>			<b>1546015</b>	<b>100,0%</b>



### 2.3. Onderbrekingen van de toegang tot het distributienet

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen onderbrekingen ten gevolge van geplande werken, niet-geplande werken en incidenten.

**Geplande werken :** door de aardgasnetbeheerder geplande werken zoals vernieuwen van gasleidingen en gasmeters. Er werd gewerkt met geschatte standaardtijden voor onderbrekingen, bijvoorbeeld twee uur voor het vernieuwen van een dienstleiding of het overkoppelen van een aansluiting op een nieuwe gasleiding, en 15 minuten voor het vernieuwen van een gasmeter.

**Niet-geplande werken :** werken die niet door de aardgasnetbeheerder ingepland werden, maar die bijvoorbeeld voortvloeien uit telefonische oproepen van individuele afnemers (oproepen ivm geblokkeerde meter, problemen met gastoevoer, ...).

**Incidenten :** dit zijn niet-geplande werken die een onderbreking veroorzaken bij meerdere afnemers. Incidenten die geen onderbreking tot gevolg hebben worden hier niet meegeteld.

#### Geplande werken

Onderbrekingen	Geplande werken			
	Duur	Aantal	Duur	Aantal
	u:min:s	Aantal	u:min:s	Aantal
IMEWO	2:00:00	8225	0:15:00	9758
INTERGEM	2:00:00	2305	0:15:00	1419
IVERLEK	2:00:00	4753	0:15:00	5890
IGAO	2:00:00	11260	0:15:00	9710
SIBELGAS	2:00:00	1044	0:15:00	2740
GASELWEST	2:00:00	5179	0:15:00	8981
IVEKA	2:00:00	3670	0:15:00	1079
PLIGAS	2:00:00	2329	0:15:00	0
WVEM	4:00:00	314	0:15:00	0
IVEG	2:00:00	558	0:15:00	2142
INTERGAS (NI)	2:00:00	5		0

De onderbrekingen als gevolg van geplande werken hebben meestal geen al te grote impact op het gebruikerscomfort aangezien geplande werken op voorhand moeten aangekondigd worden of in overleg gebeuren met de getroffen eindafnemers.

De langere standaardtijd van 4 u bij WVEM vindt zijn oorzaak in de politiek van het totaal vernieuwen van de aansluiting bij WVEM.

## Niet-geplande werken

Onderbrekingen	Niet-geplande werken	
	Duur	Aantal
	uur	Aantal
IMEWO	ontbreekt	ontbreekt
INTERGEM	ontbreekt	ontbreekt
IVERLEK	ontbreekt	ontbreekt
IGAO	ontbreekt	ontbreekt
SIBELGAS	ontbreekt	ontbreekt
GASELWEST	ontbreekt	ontbreekt
IVEKA	ontbreekt	ontbreekt
PLIGAS	ontbreekt	308
WVEM	4,47*	38
IVEG	ontbreekt	ontbreekt
INTERGAS (NI)	0:57	1

\* gemiddelde over getroffen afnemers

De meeste aardgasnetbeheerders hebben geen aparte registratie van de niet-geplande onderbrekingen op basis van oproepen van individuele afnemers. Enkel WVEM kon dit rapporteren.

## Incidenten

Onderbrekingen	Incidenten		
	Duur	Aantal afnemers	Aantal incidenten
	uur*	Aantal	Aantal
IMEWO	55,47	1331	4
INTERGEM	3	8	1
IVERLEK	2	6	1
IGAO	12,02	223	3
SIBELGAS	0	0	0
GASELWEST	1,03	184	2
IVEKA	0	0	0

PLIGAS	2	30	1
WVEM	0	0	0
IVEG	6,5	20	1
INTERGAS (NI)	1,5	2	1

\* gemiddelde over getroffen afnemers

## Gemiddelde onderbrekingsduur

Onderstaande tabel geeft weer welke de resulterende gemiddelde onderbrekingsduur is, door rekening te houden met het totale aantal aansluitingen per aardgasnetbeheerder.

Er moet opgemerkt worden dat

- de gemiddelde onderbrekingsduur bekomen wordt door de onderbrekingsduur van een beperkt aantal getroffen afnemers te verrekenen over heel het klantenbestand
- de onderbrekingsduur ten gevolge van geplande werken gebaseerd is op standaardtijden, en ook werken op vraag van de afnemer kan bevatten
- de onderbrekingsduur ten gevolge van niet-geplande werken niet werd weergegeven, omdat we enkel beschikken over deze gegevens voor WVEM
- voor de kolom Incidenten, de oorzaak van de onderbreking in de overgrote meerderheid van de gevallen ligt bij externe partijen, bijvoorbeeld beschadiging van een leiding bij graafwerken.

Onderbrekingsduur (berekening VREG)	Geplande werken	Incidenten
	h:min	h:min
IMEWO	0:04	0:15
INTERGEM	0:03	0:00
IVERLEK	0:03	0:00
IGAO	0:04	0:01
SIBELGAS	0:05	0:00
GASELWEST	0:03	0:00
IVEKA	0:04	0:00
PLIGAS	0:03	0:00
WVEM	0:01	0:00
IVEG	0:02	0:00
INTERGAS (NI)	0:01	0:00

## 2.4. Kwaliteit

### Druk van het aardgas

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de door de aardgasnetbeheerders ontvangen klachten ivm de druk van het aardgas.

	Type klacht	Aantal ontvangen klachten	Aantal opgelost	% van aantal aansluitingen
IMEWO	LD-net			

	Type klacht	Aantal ontvangen klachten	Aantal opgelost	% van aantal aansluitingen
	Te weinig druk	200	200	
	Slechte vlam	12	12	
	Te hoge druk	81	81	
	Totaal	293		0,10%
	<b>MD-net</b>			
	Te weinig druk	22	22	
	Slechte vlam	0	0	
	Te hoge druk	4	4	
Totaal	26			
INTERGEM	<b>LD-net</b>			
	Te weinig druk	83	83	
	Slechte vlam	6	6	
	Te hoge druk	49	49	
	Totaal	138		0,12%
	<b>MD-net</b>			
	Te weinig druk	1	1	
	Slechte vlam	0	0	
	Te hoge druk	0	0	
Totaal	1			
IVERLEK	<b>LD-net</b>			
	Te weinig druk	316	316	
	Slechte vlam	11	11	
	Te hoge druk	126	126	
	Totaal	453		0,18%
	<b>MD-net</b>			
	Te weinig druk	71	71	
	Slechte vlam	3	3	
	Te hoge druk	6	6	
Totaal	80			
IGAO	<b>LD-net</b>			
	Te weinig druk	330	330	
	Slechte vlam	21	21	
	Te hoge druk	37	37	
	Totaal	388		0,12%
	<b>MD-net</b>			
	Te weinig druk	3	3	
	Slechte vlam	0	0	
	Te hoge druk	3	3	
Totaal	6			
SIBELGAS	<b>LD-net</b>			
	Te weinig druk	26	26	
	Slechte vlam	1	1	
	Te hoge druk	2	2	
	Totaal	29		0,10%



	Type klacht	Aantal ontvangen klachten	Aantal opgelost	% van aantal aansluitingen
	<b>MD-net</b>			
	Te weinig druk	0	0	
	Slechte vlam	0	0	
	Te hoge druk	1	1	
	Totaal	1		
GASELWEST	<b>LD-net</b>			
	Te weinig druk	151	151	
	Slechte vlam	6	6	
	Te hoge druk	29	29	
	Totaal	186		0,08%
	<b>MD-net</b>			
	Te weinig druk	9	9	
	Slechte vlam	0	0	
	Te hoge druk	7	7	
	Totaal	16		
IVEKA	<b>LD-net</b>			
	Te weinig druk	171	171	
	Slechte vlam	7	7	
	Te hoge druk	172	172	
	Totaal	350		0,34%
	<b>MD-net</b>			
	Te weinig druk	4	4	
	Slechte vlam	0	0	
	Te hoge druk	0	0	
	Totaal	4		
PLIGAS	<b>LD-net</b>			
	drukproblemen	188	188	
	Totaal	188		0,18%
	<b>MD-net</b>			
	drukproblemen	0	0	
	Totaal	0		
WVEM	<b>LD-net</b>			
	Te weinig druk-teller vast	11	11	
	Te weinig druk-meterkraan	3	3	
	Te weinig druk-belasting cabine	1	1	
	Te hoge druk-huisdrukregelaar	1	1	
	Totaal	16		0,04%
	<b>MD-net</b>			
	Te weinig druk	0	0	
	Slechte vlam	0	0	
	Te hoge druk	0	0	

	Type klacht	Aantal ontvangen klachten	Aantal opgelost	% van aantal aansluitingen
	Totaal	0		
IVEG	<b>LD-net</b>			
	Te weinig druk	geen registratie		
	Te hoge druk	geen registratie		
	drukschommelingen	geen registratie		
	Totaal	geen registratie		0,00%
	<b>MD-net</b>			
	Te weinig druk	geen registratie		
	Te hoge druk	geen registratie		
	drukschommelingen	geen registratie		
	Totaal	geen registratie		
INTERGAS (NI)	<b>LD-net</b>			
	Te weinig druk			
	Slechte vlam			
	Te hoge druk			
	Totaal	0		0,00%
	<b>MD-net</b>			
	Te weinig druk			
	Slechte vlam			
	Te hoge druk			
	Totaal	0		

Uit de cijfers blijkt dat gemiddeld 1 à 2 afnemers op duizend een (al dan niet terechte) klacht overmaakt over de druk van het aardgas op het LD-net.

De gemengde aardgasnetbeheerders merken op dat de in de kolom 'Aantal ontvangen klachten' vermelde cijfers ook onterechte klachten bevatten, bijvoorbeeld in geval een controle ter plaatse uitwees dat het om een probleem van de binneninstallatie ging.

IVEG werkt nog aan een registratiesysteem voor klachten

Uit deze rapportering en de rapportering over het jaar 2003 blijken een aantal mogelijke oorzaken van drukproblemen bij afnemers : probleem met meterkraan, defecte ontspanner, water in het distributienet, overbelasting van het net.

## Kwaliteit van het aardgas

De gemengde aardgasnetbeheerders, Pligas en Intergas melden dat er geen klachten zijn ivm de kwaliteit van het aardgas.

IVEG werkt nog aan een registratiesysteem voor klachten

WVEM meldt 5 ontvangen klachten van water in een aardgasleiding.

Uit de rapportering over het jaar 2003 bleek dat, behalve klachten over water in de leiding, ook klachten met betrekking tot odorisatie en aanwezigheid van stof of condensaten kunnen voorkomen.

## 2.5. Calorische bovenwaarde

De calorische bovenwaarde is uitgedrukt in kWh/m<sup>3</sup>(n) en wordt per geaggregeerd ontvangstation (GOS) en per maand opgegeven.

### IMEWO

GOS	Gent	Imewo5	Imewo7	Imewo8	Oostende
		(Manuport)	(Ivago)	(De Keignaert)	
januari	11,5710	11,5795	11,5010	11,5900	11,5900
februari	11,6311	11,6588	11,5153	11,6670	11,6670
maart	11,7055	11,7558	11,5239	11,7504	11,7504
april	11,6175	11,6334	11,5661	11,6236	11,6236
mei	11,6121	11,6156	11,5982	11,6133	11,6133
juni	11,7584	11,7317	11,7288	11,7966	11,7966
juli	11,7875	11,7757	11,7704	11,8140	11,8140
augustus	11,7545	11,7454	11,7529	11,7607	11,7607
september	11,5406	11,4797	11,4794	11,6526	11,6526
oktober	11,5700	11,5433	11,5455	11,6025	11,6025
november	11,5733	11,6112	11,6199	11,4928	11,4928
december	11,6694	11,7002	11,6986	11,6332	11,6332

### INTERGEM

GOS	Aalst	Brakel	Waasmunster
januari	11,5353	11,5912	11,5889
februari	11,5708	11,6671	11,6605
maart	11,6093	11,7630	11,7440
april	11,5956	11,6369	11,6447
mei	11,6099	11,6634	11,6308
juni	11,7398	11,6247	11,7712
juli	11,7780	11,6570	11,7995
augustus	11,7534	11,6789	11,7865
september	11,5215	11,5096	11,6348
oktober	11,5883	11,6335	11,6623
november	11,5767	11,6001	11,6618
december	11,6028	11,6870	11,7070

### IVERLEK

GOS	Dilbeek	Halle	Liedekerke
januari	10,2715	10,2715	11,5010
februari	10,3354	10,3354	11,5153
maart	10,3460	10,3460	11,5239
april	10,3825	10,3825	11,5661

mei	10,4011	10,4011	11,5982
juni	10,3976	10,3976	11,7288
juli	10,3983	10,3983	11,7704
augustus	10,3945	10,3945	11,7445
september	10,3603	10,3603	11,4755
oktober	10,3562	10,3562	11,5429
november	10,2935	10,2935	11,5178
december	9,9760	9,9760	11,5337

### IGAO

GOS	Antwerpen	Beveren	Haven	Loenhout
januari	10,2642	11,6061	9,8818	11,6667
februari	10,3315	11,6802	9,9509	11,7406
maart	10,3401	11,7221	10,0482	11,7394
april	10,3753	11,6413	9,9194	11,7091
mei	10,3938	11,6310	9,9675	11,6400
juni	10,0419	11,7704	10,0061	11,7635
juli	9,9744	11,7971	9,9744	11,7887
augustus	9,9456	11,7847	9,9456	11,7792
september	10,3503	11,6323	9,8992	11,6297
oktober	10,3504	11,6604	9,9116	11,7037
november	10,2877	11,6610	9,8850	11,6630
december	9,9735	11,7067	9,9256	11,7009

### SIBELGAS

GOS	Brabant
januari	10,2715
februari	10,3354
maart	10,3460
april	10,3825
mei	10,4011
juni	10,3976
juli	10,3983
augustus	10,3945
september	10,3603
oktober	10,3562
november	10,2935
december	9,9760

### GASELWEST

GOS	Aalbeke	Oudenaarde	Gaselwest-West
januari	11,5912	11,5912	11,5900
februari	11,6671	11,6671	11,6670
maart	11,7630	11,7630	11,7504
april	11,6369	11,6369	11,6236
mei	11,6634	11,6634	11,6133

juni	11,6247	11,6247	11,7966
juli	11,6570	11,6570	11,8123
augustus	11,7124	11,7052	11,7607
september	11,5587	11,5460	11,6526
oktober	11,6761	11,6638	11,6027
november	11,6286	11,6198	11,4928
december	11,6856	11,6861	11,6340

### IVEKA

GOS	Iveka-Oost
januari	10,2681
februari	10,3336
maart	10,3433
april	10,3791
mei	10,3978
juni	10,3117
juli	10,3169
augustus	10,3032
september	10,2675
oktober	10,2743
november	10,2360
december	9,9688

### PLIGAS

GOS	Dilsen	Langerlo	Leopoldsburg	Lommel *	Maasmechelen
januari	11,4806	11,4806	10,2642	10,2642	11,4806
februari	11,4891	11,4886	10,3315	10,3315	11,4886
maart	11,4867	11,4867	10,3401	10,3401	11,4867
april	11,5359	11,5359	10,3753	10,3753	11,5359
mei	11,5259	11,5259	10,3938	10,3938	11,5259
juni	11,5357	11,5357	10,3916	10,3916	11,5357
juli	11,4726	11,4726	10,3894		11,4726
augustus	11,5268	11,5268	10,3859		11,5268
september	11,3998	11,3998	10,3503		11,3998
oktober	11,4756	11,4756	10,3504		11,4756
november	11,5326	11,5326	10,2877		11,5326
december	11,4690	11,4690	9,9735		11,4690

\* GOS Lommel wordt toegevoegd aan GOS Dilsen vanaf juli

GOS	Sint-Truiden	Intergas Herne	Interelecta-West	Interelecta-Zuid
januari	10,2715	10,2715	10,2642	11,4806
februari	10,3354	10,3354	10,3315	11,4886
maart	10,3460	10,3460	10,3401	11,4867
april	10,3825	10,3825	10,3753	11,5359
mei	10,4011	10,4011	10,3938	11,5259
juni	10,3976	10,3976	10,3916	11,5357
juli	10,3983	10,3983	10,3894	11,4726

augustus	10,3945	10,3945	10,3859	11,5268
september	10,3603	10,3603	10,3503	11,3998
oktober	10,3562	10,3562	10,3504	11,4756
november	10,2935	10,2935	10,2877	11,5326
december	9,9760	9,9760	9,9735	11,4690

### WVEM

GOS	WVEM-Noord	Snaaskerke	WVEM-Zuid
januari	11,5900	11,5900	11,5900
februari	11,6670	11,6670	11,6670
maart	11,7504	11,7504	11,7504
april	11,6236	11,6236	11,6236
mei	11,6133	11,6133	11,6133
juni	11,7966	11,7966	11,7966
juli	11,8140	11,8140	11,8140
augustus	11,7607	11,7607	11,7607
september	11,6526	11,6526	11,6526
oktober	11,6025	11,6025	11,6025
november	11,4928	11,4928	11,4928
december	11,6332	11,6332	11,6428

### IVEG

GOS	Hemiksem-Boom	Laakdal	Zelzate
januari	9,8813	10,2621	11,5909
februari	9,9509	10,3315	11,6602
maart	10,0482	10,3401	11,7436
april	9,9194	10,3753	11,6443
mei	10,4011	10,3938	11,6318
juni	10,0061	10,3916	11,7704
juli	9,9744	10,3894	11,7971
augustus	9,9456	9,9456	11,7847
september	9,8992	10,3503	11,6323
oktober	9,9116	10,3504	11,6604
november	9,8850	10,2877	11,6610
december	9,9256	9,9735	11,7067

### INTERGAS

GOS	Alphen
januari	9,8115
februari	9,8993
maart	9,8695
april	9,9601
mei	9,9626
juni	10,0144
juli	9,9642

augustus	9,9266
september	9,8930
oktober	9,9088
november	9,8355
december	9,7803

Voor de verschillende aardgasnetbeheerders stemt de calorische bovenwaarde overeen met de verwachte calorische bovenwaarde per GOS (laagcalorisch of hoogcalorisch gas).

## 2.6. Dienstverlening

### Aansluitingsaanvragen

LD-net	Aantal aansluitingsaanvragen LD-net tweede helft 2003	Aantal aansluitingsaanvragen LD-net 2004	Geweigerde aanvragen 2004	LD-net
IMEWO	3702	6542	0	
INTERGEM	1724	3108	0	
IVERLEK	3085	9369	0	
IGAO	1587	2819	0	
SIBELGAS	254	513	0	
GASELWEST	2937	5080	0	
IVEKA	1406	2192	0	
PLIGAS	/	7047**	0	
WVEM *	778	642	0	
IVEG *	1341	1078	0	
INTERGAS (NI)	/	22	0	

MD-net	Aantal aansluitingsaanvragen MD-net tweede helft 2003	Aantal aansluitingsaanvragen MD-net 2004	Geweigerde aanvragen MD-net 2004
IMEWO	64	130	0
INTERGEM	21	66	0
IVERLEK	50	78	0
IGAO	58	53	0
SIBELGAS	5	9	0
GASELWEST	57	83	0
IVEKA	9	56	0
PLIGAS	/	3292**	287
WVEM*	60	zie LD	0
IVEG*	/	zie LD	0
INTERGAS (NI)	/	0	0

\* Cijfer voor het volledig jaar 2003

Het aantal aansluitingsaanvragen op het LD-net (lage druk) ligt volledig in de lijn van 2003, rekening houdend met het feit dat de getallen voor 2003 slechts op de tweede jaarhelft betrekking hebben.

Pligas rapporteert het aantal eenvoudige aansluitingsaanvragen en het aantal aansluitingsaanvragen met studie zoals gevraagd in het modelformulier, de andere aardgasnetbeheerders rapporteren in de plaats het aantal aanvragen op het LD- en MD-net. (\*\*)

Het niet voorkomen van weigeringen van aansluitingsaanvragen, is een gevolg van het feit dat de aardgasnetbeheerders in principe steeds een offerte overmaken, ook al is de voorgestelde kostprijs zeer hoog.

### **Klachten mbt naleving van termijnen**

De meeste aardgasnetbeheerders melden een zeer beperkt aantal klachten met betrekking tot de termijnen zoals beschreven in het modelformulier voor rapportering.

Redenen hiervoor zijn dat zeer weinig klachten enkel en alleen op termijnen betrekking hebben, en dat de klachtenregistratie een lagere graad van detail bevat dan vooropgesteld in het rapporteringsmodel over de termijnen.

PLIGAS meldt wel een aantal klachten (89) mbt de realisatietermijn van aansluitingen.

Aangezien er over de naleving van de termijnen weinig gegevens gerapporteerd werden, is het niet zinnig een overzichtstabel van de antwoorden te maken.

### ***2.7. Operationele verliezen***

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

### ***2.8. Gaslekken, gaslekopsporingen en melding van incidenten***

Dit wordt gerapporteerd aan FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie, Bestuur Kwaliteit en Veiligheid.

## **3. Conclusies**

### ***Beschouwingen***

Wat betreft onderbrekingen van toegang werd voldoende gerapporteerd over de geplande werken en incidenten, maar enkel WVEM heeft gerapporteerd over onderbrekingen bij niet-geplande werken.

Over de kwaliteit van het aardgas werden zo goed als geen klachten geregistreerd, maar het blijft wel zinnig om deze vraag te behouden.

IVEG werkt nog aan een registratiesysteem voor klachten.

Over de klachten in verband met de termijnen werden zo goed als geen gegevens gerapporteerd. Het is de bedoeling om overleg op te starten met de aardgasnetbeheerders om tot een meer zinvolle rapportering te komen.



---

## ***Besluiten***

De resultaten werden voorgelegd aan Synergrid en de betrokken aardgasnetbeheerders, en kunnen, in zoverre ze bruikbaar zijn, aangewend worden in de beoordeling van de investeringsplannen voor de komende drie jaar die ingediend werden op 1 juli 2005.

Uit de huidige rapporteringsronde blijkt dat er tussen de aardgasnetbeheerders interpretatieverschillen bestaan over de rapportering en sommige definities uit de rapportering, en dat niet alle informatie aanwezig is bij de aardgasnetbeheerders om te rapporteren over de ontvangen klachten over de termijnen met betrekking tot dienstverlening. Om deze verschillen uit te klaren en om uit te zoeken in welke vorm de informatie best beschikbaar gemaakt kan worden, zal een onafhankelijke audit georganiseerd worden bij alle netbeheerders.

Hierin dienen de volgende vragen over iedere netbeheerder beantwoord te worden:

1. Welke is de gedetailleerde procesflow die geleid heeft en leidt tot de in het modelformulier van de VREG gevraagde rapportering?
2. Werden de definities en opdelingen in categorieën consistent gebruikt?
3. Welke bijkomende informatie wordt geregistreerd met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening?

Dit onderzoek zal in het najaar van 2005 uitgevoerd worden.

Vermoedelijk zal deze audit ook resulteren in aanpassingen aan het huidige rapporteringsmodel die vooraf met de aardgasnetbeheerders overlegd moeten worden.