



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
Web: www.vreg.be

Rapport van de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

van 11 oktober 2006

met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening van de aardgasnetbeheerders
in het Vlaamse Gewest in 2005

RAPP-2006-12

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>	8
2.5. <i>Calorische bovenwaarde</i>	11
2.6. <i>Dienstverlening</i>	16
2.7. <i>Operationele verliezen</i>	17
2.8. <i>Gaslekken, gaslekopsporingen en melding van incidenten</i>	17
3. CONCLUSIES-----	18
<i>Beschouwingen</i>	18
<i>Besluiten</i>	18

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 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 :

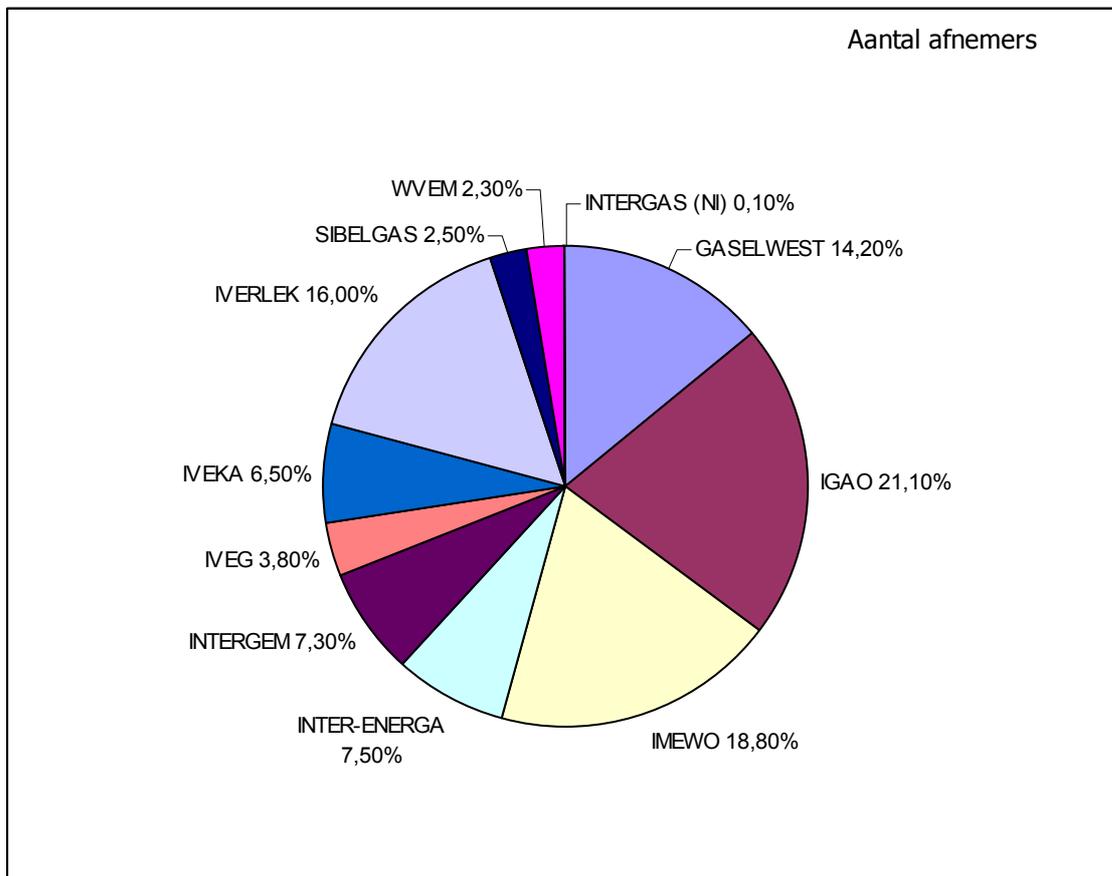
DNB	Referentie	Ontvangen op
GASELWEST	36916	31/5/06
IGAO	36870	30/5/06
IMEWO	36918	31/5/06
INTER-ENERGA	40668	31/05/06
INTERGEM	36917	31/5/06
IVEG	36923, 36999	30/5/06
IVEKA	36867	30/5/06
IVERLEK	36909	31/5/06
SIBELGAS	37000	1/06/06
WVEM	36921, 37331	30/5/06
INTERGAS (NI)	40072	11/09/06

2.2. Profiel van het net

In onderstaande tabel wordt het aantal afnemers aangesloten op het distributienet weergegeven, om een relatieve vergelijking mogelijk te maken.

Profiel net (jan 2005)	Aantal afnemers *		Totaal	Relatief aandeel
	LD-net	MD-net		
GASELWEST	229.784	1.265	231.049	14,2%
IGAO	342.034	1.597	343.631	21,1%
IMEWO	304.637	1.517	306.154	18,8%
INTER-ENERGA	122.222	186	122.408	7,5%
INTERGEM	119.173	501	119.674	7,3%
IVEG	61.867	433	62.300	3,8%
IVEKA	105.918	533	106.451	6,5%
IVERLEK	258.816	1.570	260.386	16,0%
SIBELGAS	40.156	325	40.481	2,5%
WVEM	37.768	53	37.821	2,3%
INTERGAS (NI)	891	0	891	0,1%
Som			1.631.246	100,0%

* Cijfers gebaseerd op aantal meters - toestand januari 2005 volgens investeringsplannen 2006-2008



2.3. Onbeschikbaarheid van de toegang tot het distributienet

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

Geplande werken : door de aardgasnetbeheerder geplande werken zoals vernieuwen van dienstleidingen en gasmeters. Er werd gewerkt met geschatte standaardtijden voor de onbeschikbaarheid.

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 onbeschikbaarheid veroorzaken bij meerdere afnemers. Incidenten die geen onbeschikbaarheid tot gevolg hebben worden hier niet meegeteld.

Geplande werken

Onbeschikbaarheid	Geplande werken dienstleiding		Geplande werken gasmeter	
	Duur	Aantal afnemers	Duur	Aantal afnemers
	uur	Aantal	uur	Aantal
GASELWEST	4	5084	2,00	6401
IGAO	4	10952	2,00	4823
IMEWO	4	7187	2,00	9018
INTER-ENERGA	2	1669	0,00	0
INTERGEM	4	2922	2,00	1270
IVEG	2	511	0,25	5838
IVEKA	4	3539	2,00	1177
IVERLEK	4	5785	2,00	1918
SIBELGAS	4	1078	2,00	408
WVEM	4	389	0,00	0
INTERGAS	2,5	27	0,00	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.

Niet-geplande werken

Onbeschikbaarheid	Niet-geplande werken LD		Niet-geplande werken MD	
	Duur	Aantal afnemers	Duur	Aantal afnemers
	minuten	Aantal	minuten	Aantal
GASELWEST	98	279	119,5	56
IGAO	105	343	131	3
IMEWO	92	479	122	37
INTER-ENERGA	-	245	0	0
INTERGEM	89	120	59	5
IVEG	-	-	-	-
IVEKA	104	133	52	4
IVERLEK	92	334	91,5	104
SIBELGAS	102	40	81	7
WVEM	34	33	0	0
INTERGAS	30	1	0	0

De vermelde duur is de gemiddelde duur van de onderbrekingen voor de betrokken afnemers.

Incidenten

Onbeschikbaarheid	Incidenten		
	Duur	Aantal afnemers	Aantal incidenten
	uur	Aantal	Aantal
GASELWEST	2,00	6	2
IGAO	1,00	35	1
IMEWO	3,54	37	6
INTER-ENERGA	2,75	12	1
INTERGEM	10,38	26	2
IVEG	4,13	13	2
IVEKA	0,00	3	1
IVERLEK	1,41	332	6
SIBELGAS	0,00	0	0
WVEM	7,30	17	1
INTERGAS	0,50	2	1

De vermelde onderbrekingsduur is de gemiddelde onderbrekingsduur voor de betrokken afnemers.

Gemiddelde duur van onbeschikbaarheid

Onderstaande tabel geeft weer welke de resulterende gemiddelde onbeschikbaarheid is, uitgedrukt in minuten, door rekening te houden met het totale aantal afnemers per aardgasnetbeheerder.

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 geschat wordt
- de onbeschikbaarheid ook werken op vraag van de afnemer kan bevatten, en de oorzaak van de onderbreking in dat geval niet bij de aardgasnetbeheerder ligt
- voor de kolom Incidenten, de oorzaak van de onbeschikbaarheid in de overgrote meerderheid van de gevallen ligt bij externe partijen, bijvoorbeeld beschadiging van een leiding bij graafwerken.

Onbeschikbaarheid (berekening VREG)	Geplande werken	Niet-geplande werken	Incidenten
	minuten	minuten	minuten
GASELWEST	9	0,1	0,0
IGAO	9	0,1	0,0
IMEWO	9	0,2	0,0
INTER-ENERGA	2	-	0,0
INTERGEM	7	0,1	0,1
IVEG	2	-	0,1
IVEKA	9	0,1	0,0
IVERLEK	6	0,2	0,1
SIBELGAS	8	0,1	0,0
WVEM	2	0,0	0,2
INTERGAS	5	0,0	0,1

De totale gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer en per jaar ligt dus overall rond 9 minuten of lager, en bestaat bijna uitsluitend uit onbeschikbaarheid ten gevolge van geplande werken. Aangezien geplande werken aangekondigd worden of in overleg met de getroffen eindafnemers gebeuren, blijft de hinder voor de afnemers beperkt.

De gerapporteerde cijfers van onbeschikbaarheid bij geplande werken liggen hoger dan bij de vorige rapportering (toen 4 minuten of minder), omwille van een nieuwe inschatting van de standaardtijden van de interventies (enkel Inter-energa schat de standaardtijden lager in dan in de vorige rapportering).

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	% van aantal aansluitingen
GASELWEST	LD-net		
	Te weinig druk	117	
	Slechte vlam	8	
	Te hoge druk	26	
	Totaal	151	0,07%
	MD-net		
	Te weinig druk	12	
	Slechte vlam	0	
	Te hoge druk	9	
	Totaal	21	
IGAO	LD-net		
	Te weinig druk	280	
	Slechte vlam	29	
	Te hoge druk	52	
	Totaal	361	0,11%
	MD-net		
	Te weinig druk	6	
	Slechte vlam	0	
	Te hoge druk	0	
	Totaal	6	
IMEWO	LD-net		
	Te weinig druk	180	
	Slechte vlam	12	
	Te hoge druk	103	
	Totaal	295	0,10%
	MD-net		
	Te weinig druk	14	
	Slechte vlam	0	
	Te hoge druk	7	
	Totaal	21	
INTER-ENERGA	LD-net		
	drukproblemen	20	
	Totaal	20	0,02%
	MD-net		
	drukproblemen	0	
	Totaal	0	

	Type klacht	Aantal ontvangen klachten	% van aantal aansluitingen
INTERGEM	LD-net		
	Te weinig druk	89	
	Slechte vlam	7	
	Te hoge druk	78	
	Totaal	174	0,15%
	MD-net		
	Te weinig druk	0	
	Slechte vlam	0	
	Te hoge druk	2	
	Totaal	2	
IVEG	LD-net		
	Te weinig druk	geen klachten	
	Te hoge druk	geen klachten	
	drukschommelingen	geen klachten	
	Totaal	0	0,00%
	MD-net		
	Te weinig druk	geen klachten	
	Te hoge druk	geen klachten	
	drukschommelingen	geen klachten	
	Totaal	0	
IVEKA	LD-net		
	Te weinig druk	145	
	Slechte vlam	8	
	Te hoge druk	121	
	Totaal	274	0,26%
	MD-net		
	Te weinig druk	1	
	Slechte vlam	0	
	Te hoge druk	0	
	Totaal	2	
IVERLEK	LD-net		
	Te weinig druk	306	
	Slechte vlam	15	
	Te hoge druk	177	
	Totaal	498	0,19%
	MD-net		
	Te weinig druk	42	
	Slechte vlam	1	
	Te hoge druk	7	
	Totaal	50	
SIBELGAS	LD-net		
	Te weinig druk	18	
	Slechte vlam	1	
	Te hoge druk	1	
	Totaal	20	0,05%

	Type klacht	Aantal ontvangen klachten	% van aantal aansluitingen
	MD-net		
	Te weinig druk	5	
	Slechte vlam	0	
	Te hoge druk	1	
	Totaal	6	
WVEM	LD-net		
	Te weinig druk	13	
	Te hoge druk	9	
	Totaal	22	0,06%
	MD-net		
	Te weinig druk	0	
	Te hoge druk	0	
	Totaal	0	
INTERGAS	LD-net		
	Totaal	7	0,79%
	MD-net		
	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 (dit cijfer ligt hoger bij Intergas).

Er moet ook opgemerkt worden 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.

Kwaliteit van het aardgas

De gemengde aardgasnetbeheerders melden dat een nieuw klachtenregistratiesysteem operationeel is sinds juni 2005.

Enkel Igao en Iverlek melden een beperkt aantal klachten in verband met de kwaliteit van het gas.

2.5. Calorische bovenwaarde

De calorische bovenwaarde is uitgedrukt in kWh/m³(n) en wordt per geaggregeerd ontvangstation (GOS) en per maand opgegeven.

GASELWEST

GOS	Aalbeke	Oudenaarde	Gaselwest-West
januari	11,6644	11,6523	11,6537
februari	11,7161	11,6891	11,6850
maart	11,6749	11,6646	11,6405
april	11,6686	11,6553	11,6847
mei	11,8212	11,8212	11,8095
juni	11,6881	11,6881	11,7130
juli	11,6811	11,6811	11,6662
augustus	11,7549	11,7549	11,7676
september	11,7549	11,7549	11,6991
oktober	11,5940	11,5940	11,6033
november	11,5967	11,5967	11,6593
december	11,8596	11,8596	11,8494

IGAO

GOS	Antwerpen	Beveren	Haven	Loenhout
januari	10,0822	11,6766	9,9332	11,6939
februari	10,1093	11,7602	9,9456	11,7588
maart	10,0530	11,7054	9,9456	11,7087
april	10,3587	11,6404	9,9428	11,6383
mei	10,3620	11,7833	10,3620	11,7420
juni	10,3896	11,6475	10,3896	11,6426
juli	10,3996	11,6703	10,3996	11,6632
augustus	10,4148	11,7768	10,4148	11,7605
september	10,4061	11,7338	10,4061	11,7370
oktober	10,4094	11,5993	10,4094	11,6228
november	10,3067	11,6712	10,2896	11,6545
december	10,0520	11,8153	10,0499	11,8086

IMEWO

GOS	Gent	Imewo5	Imewo7	Imewo8	Oostende
		(Manuport)	(Ivago)	(De Keignaert)	
januari	11,6227	11,6648	11,5345	11,6537	11,6537
februari	11,6467	11,6916	11,5207	11,6850	11,6850
maart	11,6106	11,6439	11,5397	11,6402	11,6402
april	11,6176	11,6467	11,5799	11,6853	11,6853
mei	11,7557	11,7869	11,7766	11,8095	11,8095

juni	11,6270	11,6895	11,5733	11,7121	11,7121
juli	11,6459	11,6766	11,6250	11,6662	11,6662
augustus	11,7449	11,7664	11,6917	11,7676	11,7676
september	11,6795	11,7421	11,5738	11,7094	11,7094
oktober	11,5721	11,5546	11,5150	11,6052	11,6052
november	11,6098	11,5817	11,5234	11,6626	11,6626
december	11,7777	11,8417	11,6106	11,8494	11,8494

INTER-ENERGA

GOS	Dilsen-Lommel	Langerlo	Leopoldsburg	Maasmechelen
januari	11,5453	11,5458	10,0822	11,5453
februari	11,5653	11,5598	10,1093	11,5653
maart	11,5131	11,5129	10,0530	11,5131
april	11,5259	11,5236	10,3587	11,5259
mei	11,5232	11,5250	10,3620	11,5232
juni	11,5434	11,5456	10,3896	11,5434
juli	11,4841	11,4778	10,3996	11,4841
augustus	11,5030	11,5233	10,4148	11,5030
september	11,4180	11,4243	10,4061	11,4243
oktober	11,4230	11,3859	10,4094	11,3937
november	11,5183	11,5105	10,3067	11,4497
december	11,4376	11,4376	10,0520	11,3743

GOS	Sint-Truiden	Intergas Herne	Interelecta-West	Interelecta-Zuid
januari	10,0853	10,0853	10,0822	11,4806
februari	10,1204	10,1204	10,1093	11,4886
maart	10,0540	10,0540	10,0530	11,4867
april	10,3722	10,3722	10,3587	11,5359
mei	10,3698	10,3698	10,3620	11,5259
juni	10,4015	10,4015	10,3896	11,5357
juli	10,3905	10,3905	10,3996	11,4726
augustus	10,4135	10,4135	10,4148	11,5268
september	10,4033	10,4033	10,4061	11,3998
oktober	10,3976	10,3976	10,4094	11,4756
november	10,2940	10,2940	10,3067	11,5326
december	10,0311	10,0311	10,0520	11,4690

INTERGEM

GOS	Aalst	Brakel	Waasmunster
januari	11,5658	11,6304	11,6778
februari	11,6264	11,6370	11,7548
maart	11,6015	11,6455	11,7026
april	11,6087	11,6265	11,6517
mei	11,7794	11,8212	11,7839
juni	11,6121	11,6881	11,6485
juli	11,6556	11,6811	11,6721

augustus	11,7346	11,7549	11,7795
september	11,6317	11,7549	11,7360
oktober	11,5455	11,5940	11,5993
november	11,5772	11,5967	11,6712
december	11,6866	11,8596	11,8163

IVEG

GOS	Hemiksem-Boom	Laakdal	Zelzate
januari	9,9332	10,0822	11,6775
februari	9,9456	10,1093	11,7546
maart	9,9456	10,0530	11,7024
april	9,9428	10,3587	11,6513
mei	10,3620	10,3620	11,7833
juni	10,3896	10,3896	11,6475
juli	10,3996	10,3996	11,6703
augustus	10,4148	10,4148	11,7768
september	10,4061	10,4061	11,7338
oktober	10,4094	10,4094	11,5993
november	10,2896	10,3067	11,6712
december	10,0499	10,0520	11,8163

IVEKA

GOS	Iveka-Oost
januari	10,0614
februari	10,0936
maart	10,0396
april	10,3047
mei	10,3053
juni	10,3763
juli	10,3919
augustus	10,4149
september	10,4112
oktober	10,4056
november	10,2745
december	10,0337

IVERLEK

GOS	Dilbeek	Halle	Liedekerke
januari	10,0853	10,0853	11,4887
februari	10,1204	10,1204	11,5207
maart	10,0540	10,0540	11,5397
april	10,3722	10,3722	11,5799
mei	10,3698	10,3698	11,7767
juni	10,4015	10,4015	11,5733
juli	10,3905	10,3905	11,6250
augustus	10,4135	10,4135	11,6917

september	10,4033	10,4033	11,5738
oktober	10,3976	10,3976	11,5150
november	10,2940	10,2940	11,5234
december	10,0311	10,0311	11,6106

SIBELGAS

GOS	Brabant
januari	10,0853
februari	10,1204
maart	10,0540
april	10,3722
mei	10,3698
juni	10,4015
juli	10,3905
augustus	10,4135
september	10,4033
oktober	10,3976
november	10,2940
december	10,0311

WVEM

GOS	WVEM-Noord	Snaaskerke	WVEM-Zuid
januari	11,6537	11,6537	11,6537
februari	11,6850	11,6850	11,6850
maart	11,6402	11,6402	11,6402
april	11,6853	11,6853	11,6853
mei	11,8095	11,8095	11,8095
juni	11,7121	11,7121	11,7121
juli	11,6662	11,6662	11,6662
augustus	11,7676	11,7676	11,7676
september	11,7094	11,7094	11,7094
oktober	11,6052	11,6052	11,6052
november	11,6626	11,6626	11,6626
december	11,8494	11,8494	11,8494

INTERGAS

GOS	Alphen
januari	9,8037
februari	9,7960
maart	9,8593
april	9,9191
mei	9,9634
juni	9,9741
juli	9,9671

augustus	9,9929
september	9,9964
oktober	9,9655
november	9,8316
december	9,7707

Voor de verschillende aardgasnetbeheerders stemt de calorische bovenwaarde overeen met de verwachte vork van calorische bovenwaarde per GOS voor laagcalorisch of hoogcalorisch gas.

2.6. Dienstverlening

Aansluitingsaanvragen

	Aantal aansluitingsaanvragen voor eenvoudige aansluiting	Aantal overige aansluitingsaanvragen zonder studie	Aantal aansluitingsaanvragen met studie	Totaal aantal aansluitingsaanvragen 2005	Totaal aantal aansluitingsaanvragen 2004
GASELWEST	4588	279	599	5466	5163
IGAO	1972	616	76	2664	2872
IMEWO	4148	1509	119	5776	6672
INTER-ENERGA	9200	0	2639	11839	10339
INTERGEM	304	2667	81	3052	3174
IVEG	1362	0	-	1362	1078
IVEKA	1922	194	50	2166	2248
IVERLEK	3157	1796	197	5150	9447
SIBELGAS	349	38	40	427	522
WVEM	678	0	13	691	642
INTERGAS	22	0	0	22	22

(Iveg rapporteert één cijfer voor alle aansluitingsaanvragen)

Het aantal aansluitingsaanvragen in 2005 verschilt weinig ten opzichte van 2004, enkel bij Iverlek is er zichtbaar een merkelijke daling in aansluitingsaanvragen.

Het aantal nieuwe aanvragen bedraagt gemiddeld ongeveer 2% van het bestaande aantal afnemers per aardgasnetbeheerder (10% bij Inter-energa).

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 niet honderd procent overeenkomt met het rapporteringsmodel over de termijnen.

We vermelden hieronder dan ook enkel die categorieën van het rapporteringsmodel van de VREG waarvoor de aardgasnetbeheerders klachten registreerden en/of rapporteerden.

Klachten ivm termijnen	Realisatie aansluiting volgens contract	Realisatie eenvoudige aansluiting (15 werkdagen)	Tijdig aanvangen herstellingswerken voor het opheffen van een storing op het distributienet of de aansluiting (2 uur na melding)	Informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking (op aanvraag)	Totaal aantal klachten m.b.t. de dienstverlening
GASELWEST	0	10	0	5	15
IGAO	0	22	3	5	30
IMEWO	0	38	2	3	43
INTER-ENERGA	35	4	0	0	39
INTERGEM	0	12	2	0	14
IVEG		1			1
IVEKA	0	2	0	0	2
IVERLEK	0	33	0	0	33
SIBELGAS	0	0	0	0	0
WVEM	0	0	0	0	5
INTERGAS	0	0	0	0	0

De gemengde aardgasnetbeheerders melden dat een nieuw klachtenregistratiesysteem operationeel is sinds juni 2005. De vermelde cijfers werden bekomen door extrapolatie naar een volledig jaar.

Er moet ook vermeld worden dat de aardgasnetbeheerders natuurlijk nog andere klachten ontvangen dan klachten in verband met 'binnen een bepaalde tijd geholpen worden'. Zo vermeldt WVEM ook een aantal klachten ivm het herstellen van putten na werken. Dit soort klachten maakt momenteel geen deel uit van het rapporteringsmodel.

2.7. Operationele verliezen

Er bestaat vooralsnog 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, alsook over de klachten in verband met de druk van het aardgas.

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

Over de klachten in verband met de termijnen werden reeds meer gegevens gerapporteerd dan vorig jaar, maar de meeste aardgasnetbeheerders werken nog verder aan de uitbouw van hun klachtenregistratiesysteem. Het is de bedoeling om overleg op te starten met de aardgasnetbeheerders om tot een meer zinvolle rapportering te komen.

Besluiten

De resultaten zullen voorgelegd worden 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 2006.

De in de rapportering van 2005 (over het jaar 2004) aangekondigde audit bij de aardgasnetbeheerders, met als bedoeling verschillen in rapportering uit te klaren en uit te zoeken in welke vorm de informatie best beschikbaar gemaakt kan worden, werd intussen uitgevoerd.

De voornaamste conclusies van de audit waren dat alle aardgasnetbeheerders op een ernstige manier meewerkten aan de rapportering over de kwaliteit van de dienstverlening, dat de meeste aardgasnetbeheerders verderwerken aan de uitbouw van hun klachtenregistratiesysteem, dat er nog interpretatieverschillen bestaan over sommige definities en cijfers, en dat naast klachtenregistratie ook interne indicatoren en klantentevredenheidsmetingen een rol zouden kunnen spelen in het opvolgen van de kwaliteit van de dienstverlening.

De resultaten van deze audit zullen besproken worden met de aardgasnetbeheerders en kunnen gebruikt worden als input voor een herziening en verbetering van het huidige rapporteringsmodel.