



Vlaamse Reguleringsinstantie
voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt
Graaf de Ferrarisgebouw | Koning Albert II-laan 20 bus 19 | B-1000 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 25 augustus 2009

met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening van de aardgasnetbeheerders
in het Vlaamse Gewest in 2008

RAPP-2009-8

INHOUDSTAFEL

| | | |
|----|---|----|
| 1. | SITUATIESCHETS----- | 3 |
| 2. | PROFIEL VAN HET NET ----- | 3 |
| 3. | ONBESCHIKBAARHEID VAN DE TOEGANG TOT HET DISTRIBUTIENET ----- | 4 |
| 4. | KWALITEIT EN DRUK VAN HET AARDGAS ----- | 8 |
| 5. | CALORISCHE BOVENWAARDE----- | 11 |
| 6. | DIENSTVERLENING----- | 15 |
| 7. | OPERATIONELE VERLIEZEN----- | 18 |
| 8. | GASLEKKEN, GASLEKOPSPORINGEN EN MELDING VAN INCIDENTEN ----- | 18 |
| 9. | CONCLUSIES ----- | 19 |

1. Situatieschets

Conform artikel 1.2.3 van de Algemene Bepalingen (Deel I) van het Technisch Reglement Distributie Gas moeten alle aardgasnetbeheerders 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, 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.

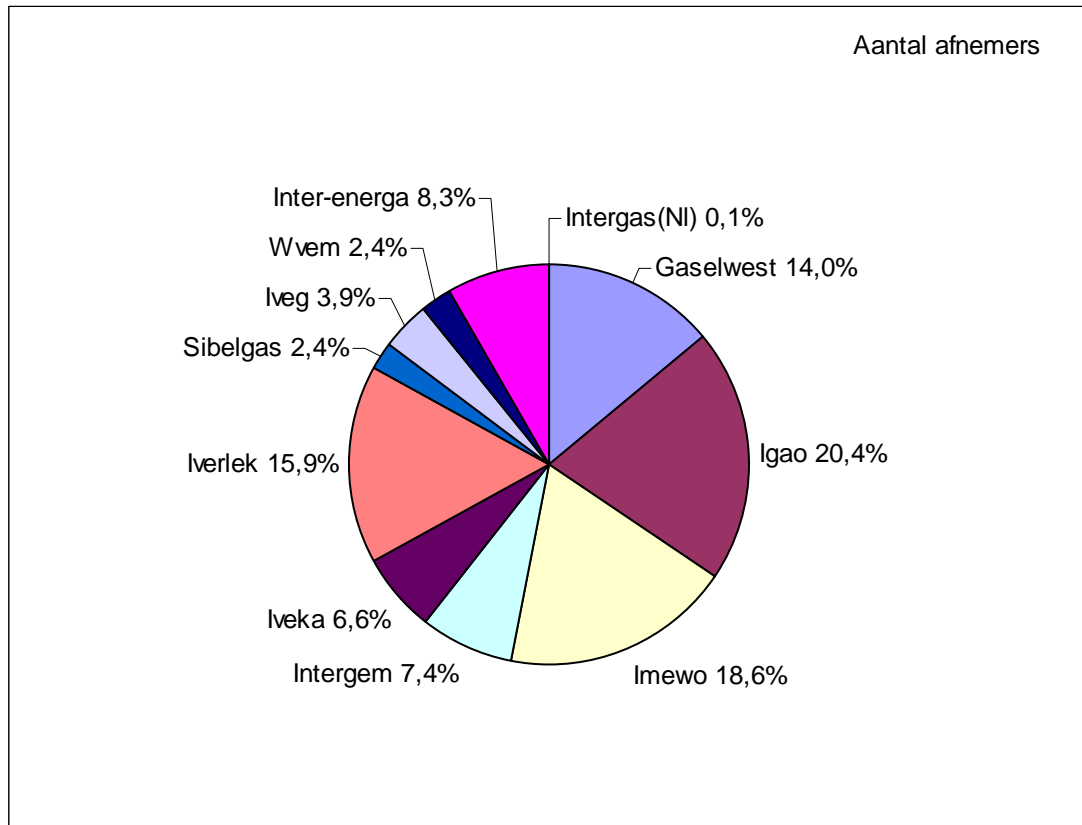
2. Profiel van het net

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

| Profiel net (januari 2007*) | Aantal afnemers | | Totaal | Relatief aandeel |
|-----------------------------|-----------------|--------|------------------|------------------|
| | LD-net | MD-net | | |
| Gaselwest | 239.498 | 1.529 | 241.027 | 14,0% |
| Igao | 350.623 | 1.979 | 352.602 | 20,4% |
| Imewo | 319.747 | 1.654 | 321.401 | 18,6% |
| Intergem | 127.935 | 538 | 128.473 | 7,4% |
| Iveka | 112.624 | 641 | 113.265 | 6,6% |
| Iverlek | 273.067 | 1.531 | 274.598 | 15,9% |
| Sibelgas | 41.696 | 197 | 41.893 | 2,4% |
| Iveg | 66.254 | 448 | 66.702 | 3,9% |
| Wvem | 40.759 | 83 | 40.842 | 2,4% |
| Inter-energa | 143.717 | 188 | 143.905 | 8,3% |
| Intergas(NL) | 891 | 0 | 891 | 0,1% |
| Som | | | 1.725.599 | 100,0% |

Cijfers gebaseerd op aantal meters

* Omwille van de opsplitsing van IGAO einde 2008 werd de toestand profiel net op 1 januari 2008 niet meer opgemaakt. Daarom wordt hier het beeld van januari 2007 weergegeven.



Voor Intergas Energie werd geen rapportering ingediend aangezien dit distributienet slechts betrekking heeft op één gemeente in Vlaanderen (Baarle-Hertog) en dit net bovendien gekoppeld is aan het Nederlandse aardgasnet.

3. Onbeschikbaarheid van de toegang tot het distributienet

De VREG merkt op dat het gebruik van gegevens i.v.m. de onderbrekingen van de toegang op een puur kwantitatieve wijze niet relevant is indien niet de nodige nuances worden aangebracht. Zo maken voor aardgas de geplande werken het overgrote deel uit van de onbeschikbaarheid, en wordt de duur van deze onbeschikbaarheid bekomen door schatting van de gemiddelde tijd die nodig is voor deze werken.

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 wordt 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 | 7139 | | 3965 |
| IGAO | 4 | 10975 | 2 | 3005 |
| IMEWO | 4 | 6190 | 2 | 3806 |
| INTER-ENERGA | 1,28 | 447 | 0,25 | 1108 |
| INTERGEM | 4 | 2839 | 2 | 831 |
| IVEG | 2 | 1597 | 0,25 | 2048 |
| IVEKA | 4 | 1931 | 2 | 595 |
| IVERLEK | 4 | 5713 | 2 | 2859 |
| SIBELGAS | 4 | 1149 | 2 | 240 |
| WVEM | 2 | 137 | 0,25 | 333 |

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 | 168 | 188 | 31 |
| IGAO | 102 | 227 | 94 | 13 |
| IMEWO | 101 | 243 | 104 | 97 |
| INTER-ENERGA | 90 | 260 | 0 | 0 |

| | | | | |
|----------|----|-----|-----|----|
| INTERGEM | 95 | 72 | 82 | 2 |
| IVEG | 95 | 74 | 0 | 0 |
| IVEKA | 96 | 47 | 146 | 2 |
| IVERLEK | 87 | 178 | 96 | 85 |
| SIBELGAS | 86 | 15 | 106 | 2 |
| WVEM | 77 | 69 | 0 | 0 |

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

Incidenten

| Onbeschikbaarheid | Incidenten | | |
|-------------------|------------|-----------------|-------------------|
| | Duur | Aantal afnemers | Aantal incidenten |
| | uur | Aantal | Aantal |
| GASELWEST | 1 | 22 | 2 |
| IGAO | 1 | 2 | 1 |
| IMEWO | 3 | 9 | 1 |
| INTER-ENERGA | 0 | 0 | 0 |
| INTERGEM | 0 | 0 | 0 |
| IVEG | 0 | 0 | 0 |
| IVEKA | 0 | 0 | 0 |
| IVERLEK | 0 | 0 | 2 |
| SIBELGAS | 0,25 | 2 | 1 |
| WVEM | 0 | 0 | 0 |

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 | 8 | 0,1 | 0,0 |
| IMEWO | 6 | 0,1 | 0,0 |
| INTER-ENERGA | 0 | 0,2 | 0,0 |
| INTERGEM | 6 | 0,1 | 0,0 |
| IVEG | 3 | 0,1 | 0,0 |
| IVEKA | 5 | 0,0 | 0,0 |
| IVERLEK | 6 | 0,1 | 0,0 |
| SIBELGAS | 7 | 0,0 | 0,0 |
| WVEM | 1 | 0,1 | 0,0 |
| GEMIDDELDE | 5 | | |

De totale gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer en per jaar ligt dus gemiddeld rond 5 minuten (in 2007 en 2006 lag dit cijfer op 6 minuten), en de hoogste waarde in Vlaanderen is 9 minuten.

De onbeschikbaarheid 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.

Omdat dit cijfer bekomen wordt op basis van schattingen van standaardtijden van geplande werken (en niet op basis van metingen) blijft dit cijfer over de jaren vrij constant en heeft het weinig meerwaarde schommelingen in dit cijfer puur kwantitatief te interpreteren.

4. Kwaliteit en druk van het aardgas

Druk van het aardgas

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de door de aardgasnetbeheerders ontvangen meldingen i.v.m. de druk van het aardgas. Voor het voorgaande jaar 2007 werd het aantal *klachten* geregistreerd, maar omdat we van oordeel waren dat het aantal meldingen een betere inschatting¹ geeft van de opgetreden problemen ivm druk, werd er overgegaan naar registratie van het aantal meldingen.

| 2008 | Type Melding | Aantal ontvangen meldingen | Aantal ontvangen terechte meldingen | Totaal meldingen per DNB | Totaal terechte meldingen per DNB |
|----------------|----------------|----------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| GASELWEST | LD-net | | | | |
| IGAO | Te weinig druk | 16 | 16 | | |
| | Te hoge druk | 10 | 10 | | |
| | Andere | 18 | 0 | | |
| | MD-net | | | | |
| | Te weinig druk | 3 | 3 | | |
| | Te hoge druk | 0 | 0 | | |
| | Andere | 3 | 0 | | |
| | Totaal | | | 50 | 29 |
| | LD-net | | | | |
| | IMEWO | Te weinig druk | 103 | 103 | |
| Te hoge druk | | 13 | 13 | | |
| Andere | | 51 | 0 | | |
| MD-net | | | | | |
| Te weinig druk | | 4 | 4 | | |
| Te hoge druk | | 1 | 1 | | |
| Andere | | 5 | 0 | | |
| Totaal | | | | 177 | 121 |
| LD-net | | | | | |
| | | Te weinig druk | 38 | 38 | |
| | Te hoge druk | 27 | 27 | | |
| | Andere | 26 | 0 | | |
| | MD-net | | | | |
| | Te weinig druk | 13 | 13 | | |
| | Te hoge druk | 5 | 5 | | |
| | Andere | 8 | 0 | | |
| | Totaal | | | 117 | 83 |

¹ De definitie van klacht volgens het rapporteringsmodel is beperkter omdat dit een uiting van ontevredenheid inhoudt. Niet alle problemen zullen op een 'ontevreden' manier gemeld worden.

| | | | | | |
|--------------|-------------------|-----|-----|-----|-----|
| INTER-ENERGA | LD-net | | | | |
| | drukproblemen | 390 | - | | |
| | MD-net | | | | |
| | drukproblemen | 0 | | | |
| | Totaal | 0 | | 390 | - |
| INTERGEM | LD-net | | | | |
| | Te weinig druk | 39 | 39 | | |
| | Te hoge druk | 40 | 40 | | |
| | Andere | 28 | 0 | | |
| | MD-net | | | | |
| | Te weinig druk | 0 | 0 | | |
| | Te hoge druk | 1 | 1 | | |
| | Andere | 0 | 0 | | |
| | Totaal | | | 108 | 80 |
| IVEG | LD-net | | | | |
| | Te lage druk | 74 | 28 | | |
| | Te hoge druk | 10 | 5 | | |
| | drukschommelingen | 0 | 0 | | |
| | Totaal | | | | |
| | MD-net | | | | |
| | Te weinig druk | 0 | 0 | | |
| | Te hoge druk | 0 | 0 | | |
| | drukschommelingen | 0 | 0 | | |
| | Totaal | | | 84 | 33 |
| IVEKA | LD-net | | | | |
| | Te weinig druk | 103 | 103 | | |
| | Te hoge druk | 74 | 74 | | |
| | Andere | 41 | 0 | | |
| | MD-net | | | | |
| | Te weinig druk | 6 | 6 | | |
| | Te hoge druk | 3 | 3 | | |
| | Andere | 3 | 0 | | |
| | Totaal | | | 230 | 186 |
| IVERLEK | LD-net | | | | |
| | Te weinig druk | 175 | 175 | | |
| | Te hoge druk | 112 | 112 | | |
| | Andere | 36 | 0 | | |
| | MD-net | | | | |
| | Te weinig druk | 24 | 24 | | |
| | Te hoge druk | 12 | 12 | | |
| | Andere | 10 | 0 | | |
| | Totaal | | | 369 | 323 |
| SIBELGAS | LD-net | | | | |
| | Te weinig druk | 2 | 2 | | |
| | Te hoge druk | 2 | 2 | | |
| | Andere | 7 | 0 | | |
| | MD-net | | | | |
| | Te weinig druk | 1 | 1 | | |
| | Te hoge druk | 0 | 0 | | |
| | Andere | 0 | 0 | | |

| | | | | | |
|------|-------------------------|---|--|-----------------|----|
| WVEM | Totaal | | | 12 | 5 |
| | LD-net | | | | |
| | Te weinig druk | 28 | 14 | | |
| | Te hoge druk | 6 | 5 | | |
| | MD-net | | | | |
| | Te weinig druk | 0 | 0 | | |
| | Te hoge druk | 0 | 0 | | |
| | Totaal | | | 34 | 19 |
| | | Aantal ontvangen meldingen | Aantal ontvangen terechte meldingen | | |
| | Totaal meldingen | 1571 | 879 | | |
| | 1 melding per : | 1098 | 1963 | afnemers | |

Er werd voor 2008 één terechte melding van drukproblemen per 1963 netgebruikers ontvangen. Vorig jaar werd een hoger aantal namelijk één terechte *klacht* per 1140 netgebruikers ontvangen.

We zouden wel verwachten dat het aantal meldingen hoger ligt dan het aantal klachten uit de vorige rapportering, maar in de praktijk werden in vorige rapportering ook reeds aantallen meldingen geteld.

Kwaliteit van het aardgas

De meeste aardgasnetbeheerders ontvingen slechts één of enkele meldingen in verband met de kwaliteit van het gas. Voor alle aardgasnetbeheerders samen werden 37 meldingen geregistreerd (in 2007 was dit 33 klachten). De meldingen gaan meestal over verontreinigingen (met water of stof), odorisatie of samenstelling van het gas.

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 | 11,4605 | 11,4605 | 11,5530 |
| februari | 11,6426 | 11,6383 | 11,7007 |
| maart | 11,4854 | 11,4854 | 11,5285 |
| april | 11,5344 | 11,5326 | 11,5589 |
| mei | 11,5760 | 11,5786 | 11,5988 |
| juni | 11,5804 | 11,5777 | 11,5755 |
| juli | 11,5945 | 11,5953 | 11,5977 |
| augustus | 11,5601 | 11,5727 | 11,6272 |
| september | 11,6009 | 11,5954 | 11,6490 |
| oktober | 11,5642 | 11,5651 | 11,5626 |
| november | 11,5252 | 11,5235 | 11,5315 |
| december | 11,5327 | 11,5337 | 11,5896 |

IGAO

| GOS | Antwerpen | Beveren | Haven | Loenhout |
|-----------|-----------|---------|---------|----------|
| januari | 10,0113 | 11,5200 | 9,9577 | 11,5133 |
| februari | 10,2947 | 11,6523 | 9,9668 | 11,6128 |
| maart | 10,2756 | 11,5197 | 9,9140 | 11,5270 |
| april | 10,2596 | 11,5333 | 9,9614 | 11,5277 |
| mei | 10,2972 | 11,5678 | 10,1335 | 11,5468 |
| juni | 10,1944 | 11,5616 | 10,1973 | 11,5485 |
| juli | 10,1096 | 11,5480 | 10,1050 | 11,5373 |
| augustus | 10,1171 | 11,5868 | 10,1173 | 11,5867 |
| september | 10,0593 | 11,6202 | 10,0691 | 11,6165 |
| oktober | 9,9925 | 11,5552 | 9,9758 | 11,5459 |
| november | 10,0754 | 11,5316 | 10,0310 | 11,5206 |
| december | 9,8928 | 11,5329 | 9,8802 | 11,5392 |

IMEWO

| GOS | Gent | Imewo7 | Imewo8 | Oostende |
|----------|---------|---------|----------------|----------|
| | | (Ivago) | (De Keignaert) | |
| januari | 11,4952 | 11,4808 | 11,5471 | 11,5557 |
| februari | 11,6179 | 11,5449 | 11,6988 | 11,7070 |
| maart | 11,5093 | 11,5289 | 11,5188 | 11,5307 |
| april | 11,5358 | 11,4817 | 11,5518 | 11,5589 |
| mei | 11,5871 | 11,5793 | 11,5831 | 11,6039 |

| | | | | |
|-----------|---------|---------|---------|---------|
| juni | 11,5748 | 11,5035 | 11,5669 | 11,5750 |
| juli | 11,5911 | 11,5121 | 11,5895 | 11,5994 |
| augustus | 11,6009 | 11,3295 | 11,6079 | 11,6231 |
| september | 11,6183 | 11,6547 | 11,6194 | 11,6318 |
| oktober | 11,5536 | 11,4704 | 11,5511 | 11,5611 |
| november | 11,5233 | - | 11,5201 | 11,5302 |
| december | 11,5574 | 11,3564 | 11,5729 | 11,5873 |

INTER-ENERGA

| GOS | Dilsen-Lommel | Genk-Langerlo | Leopoldsburg | Sint-Truiden | Herne | Interelecta-West | Interelecta-Zuid |
|-----------|---------------|---------------|--------------|--------------|---------|------------------|------------------|
| januari | 11,4754 | 11,4304 | 10,0106 | 9,9964 | 9,9897 | 10,0114 | 11,4200 |
| februari | 11,4600 | 11,4145 | 10,2937 | 10,2872 | 10,2851 | 10,2934 | 11,4109 |
| maart | 11,4123 | 11,3790 | 10,2821 | 10,2808 | 10,2780 | 10,2836 | 11,3733 |
| april | 11,4213 | 11,4010 | 10,2833 | 10,2838 | 10,2868 | 10,2854 | 11,3966 |
| mei | 11,4362 | 11,4289 | 10,3472 | 10,3495 | 10,3558 | 10,3605 | 11,4297 |
| juni | 11,4393 | 11,4416 | 10,3369 | 10,3443 | 10,3456 | 10,3437 | 11,4394 |
| juli | 11,3846 | 11,3696 | 10,1907 | 10,2041 | 10,2253 | 10,2078 | 11,3514 |
| augustus | 11,2980 | 11,3066 | 10,0446 | 10,0476 | 10,0470 | 10,0524 | 11,2899 |
| september | 11,2821 | 11,2846 | 10,1777 | 10,1859 | 10,1864 | 10,1900 | 11,2921 |
| oktober | 11,3039 | 11,3085 | 10,0331 | 10,0263 | 10,0263 | 10,0325 | 11,3094 |
| november | 11,2894 | 11,2703 | 10,1372 | 10,1391 | 10,1356 | 10,1404 | 11,2631 |
| december | 11,3091 | 11,2434 | 9,8948 | 9,8830 | 9,8841 | 9,8939 | 11,2396 |

INTERGEM

| GOS | Aalst | Brakel | Waasmunster |
|-----------|---------|---------|-------------|
| januari | 11,4858 | 11,4494 | 11,4966 |
| februari | 11,5744 | 11,6367 | 11,6467 |
| maart | 11,5010 | 11,4818 | 11,4991 |
| april | 11,5200 | 11,5286 | 11,5249 |
| mei | 11,5671 | 11,5776 | 11,5770 |
| juni | 11,5635 | 11,5759 | 11,5667 |
| juli | 11,5617 | 11,5906 | 11,5443 |
| augustus | 11,5727 | - | 11,5908 |
| september | 11,6011 | - | 11,6128 |
| oktober | 11,5490 | - | 11,5539 |
| november | 11,5236 | - | 11,5251 |
| december | 11,5444 | - | 11,5287 |

IVEG

| GOS | Grobbendonk | Hemiksem-Boom | Laakdal | Zelzate |
|----------|-------------|---------------|---------|---------|
| januari | 10,0099 | 9,9637 | 10,0084 | 11,4960 |
| februari | 10,2940 | 9,9675 | 10,2953 | 11,6455 |
| maart | 10,2845 | 9,9132 | 10,2828 | 11,4998 |
| april | 10,2859 | 9,9632 | 10,2842 | 11,5318 |
| mei | 10,3602 | 10,1117 | 10,3600 | 11,5577 |

| | | | | |
|-----------|---------|---------|---------|---------|
| juni | 10,3410 | 10,1948 | 10,3570 | 11,5591 |
| juli | 10,2193 | 10,1022 | 10,2051 | 11,5500 |
| augustus | 10,0675 | 10,1203 | 10,0591 | 11,5850 |
| september | 10,1932 | 10,0652 | 10,1895 | 11,6229 |
| oktober | 10,0338 | 9,9851 | 10,0353 | 11,5562 |
| november | 10,1395 | 10,0312 | 10,1419 | 11,5246 |
| december | 9,8953 | 9,8819 | 9,8953 | 11,5218 |

IVEKA

| GOS | Iveka-Oost |
|-----------|------------|
| januari | 10,0044 |
| februari | 10,2910 |
| maart | 10,2825 |
| april | 10,2855 |
| mei | 10,3559 |
| juni | 10,3244 |
| juli | 10,2044 |
| augustus | 10,0675 |
| september | 10,1863 |
| oktober | 10,0321 |
| november | 10,1381 |
| december | 9,8891 |

IVERLEK

| GOS | Dilbeek | Halle | Liedekerke |
|-----------|---------|---------|------------|
| januari | 9,9963 | 9,9959 | 11,4774 |
| februari | 10,2878 | 10,2876 | 11,5321 |
| maart | 10,2799 | 10,2800 | 11,5026 |
| april | 10,2827 | 10,2822 | 11,5156 |
| mei | 10,3469 | 10,3479 | 11,5611 |
| juni | 10,3444 | 10,3456 | 11,5589 |
| juli | 10,2071 | 10,2041 | 11,5810 |
| augustus | 10,0532 | 10,0541 | 11,5472 |
| september | 10,1966 | 10,1921 | 11,5626 |
| oktober | 10,0245 | 10,0244 | 11,5364 |
| november | 10,1407 | 10,1396 | 11,5196 |
| december | 9,8832 | 9,8831 | 11,5747 |

SIBELGAS

| GOS | Brabant |
|----------|---------|
| januari | 9,9962 |
| februari | 10,2878 |
| maart | 10,2800 |
| april | 10,2823 |
| mei | 10,3478 |
| juni | 10,3442 |

| | |
|-----------|---------|
| juli | 10,2069 |
| augustus | 10,0551 |
| september | 10,1894 |
| oktober | 10,0237 |
| november | 10,1387 |
| december | 9,8832 |

WVEM

| GOS | WVEM-Noord | Snaaskerke | WVEM-Zuid |
|-----------|------------|------------|-----------|
| januari | 11,5565 | 11,5522 | 11,5588 |
| februari | 11,7065 | 11,6976 | 11,7046 |
| maart | 11,5308 | 11,5185 | 11,5314 |
| april | 11,5588 | 11,5477 | 11,5607 |
| mei | 11,6049 | 11,5601 | 11,6025 |
| juni | 11,5750 | 11,5114 | 11,5756 |
| juli | 11,5990 | 11,5102 | 11,5968 |
| augustus | 11,6268 | 11,4976 | 11,6286 |
| september | 11,6310 | 11,5476 | 11,6571 |
| oktober | 11,5614 | 11,5279 | 11,5619 |
| november | 11,5304 | 11,5177 | 11,5318 |
| december | 11,5877 | 11,5823 | 11,5880 |

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

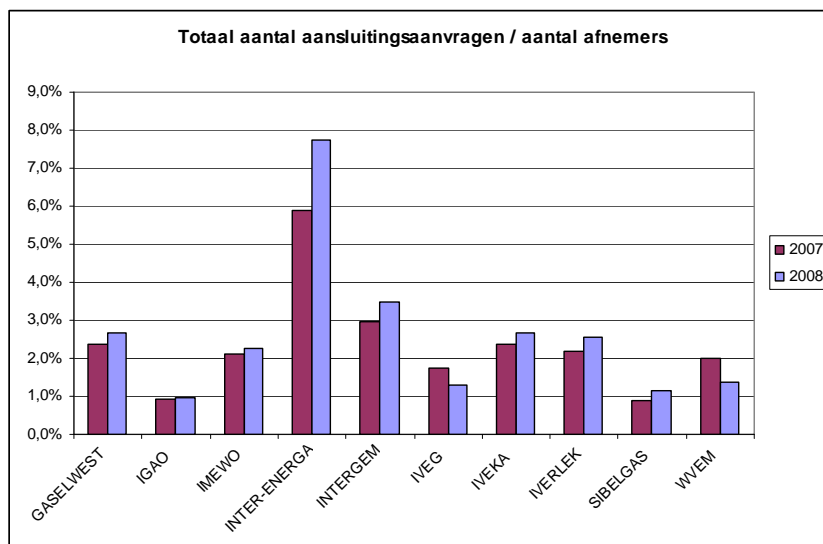
6. Dienstverlening

Aansluitingsaanvragen

| | Aantal aansluitingsaanvragen voor eenvoudige aansluiting | Aantal overige aansluitingsaanvragen zonder studie | Aantal aansluitingsaanvragen met studie | Totaal aantal aansluitingsaanvragen 2008 | Totaal aantal aansluitingsaanvragen 2007 | Totaal aantal aansluitingsaanvragen 2006 | Totaal aantal aansluitingsaanvragen 2005 | Totaal aantal aansluitingsaanvragen 2008/ aantal afnemers |
|--------------|--|--|---|--|--|--|--|---|
| GASELWEST | 5708 | 689 | 51 | 6448 | 5741 | 5805 | 5466 | 2,7% |
| IGAO | 2869 | 489 | 49 | 3407 | 3223 | 2562 | 2664 | 1,0% |
| IMEWO | 5931 | 1304 | 73 | 7308 | 6809 | 5397 | 5776 | 2,3% |
| INTER-ENERGA | 8927 | 0 | 1866 | 11138 * | 8483* | 9762 | 11839 | 7,7% |
| INTERGEM | 3840 | 571 | 38 | 4449 | 3822 | 3204 | 3052 | 3,5% |
| IVEG | 738 | 0 | 119 | 857 | 1163 | 1665 | 1362 | 1,3% |
| IVEKA | 2409 | 608 | 18 | 3035 | 2682 | 2161 | 2166 | 2,7% |
| IVERLEK | 5507 | 1403 | 61 | 6971 | 5993 | 5531 | 5150 | 2,5% |
| SIBELGAS | 386 | 84 | 15 | 485 | 376 | 409 | 427 | 1,2% |
| WVEM | 501 | 0 | 57 | 558 | 822 | 957 | 691 | 1,4% |

* inclusief geweigerde aanvragen.

Bij Inter-energa werden 265 aanvragen voor aansluiting met studie geweigerd.



Het aantal aansluitingsaanvragen in 2008 verschilt weinig ten opzichte van de voorgaande jaren (zie tabel), maar bij Inter-energa blijft het aantal zeer hoog en is opnieuw gestegen.

Het aantal nieuwe aanvragen bedraagt gemiddeld ongeveer 2,5% van het bestaande aantal afnemers per aardgasnetbeheerder, enkel bij Inter-energa ligt dit cijfer net zoals vorig jaar veel hoger en bedraagt meer dan 7%. In sterk verstedelijkt gebied (Igaio en Sibelgas) ligt dit cijfer slechts rond 1%.

Klachten m.b.t. naleving van termijnen

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

Enkel volgende categorieën van klachten over termijnen maken nog deel uit van het rapporteringsmodel van de VREG:

| Klachten ivm termijnen - aantallen | 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) | Informereren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking (op aanvraag) | Totaal van de 4 categorieën klachten m.b.t. de dienstverlening |
|------------------------------------|---|--|--|--|--|
| GASELWEST | 0 | 14 | 0 | 0 | 29 |
| IGAO | 0 | 15 | 1 | 0 | 32 |
| IMEWO | 0 | 26 | 0 | 0 | 40 |
| INTER-ENERGA | 18 | 10 | 0 | 0 | 22 |
| INTERGEM | 0 | 13 | 0 | 0 | 58 |
| IVEG | 0 | 8 | 0 | 0 | 1 |
| IVEKA | 0 | 4 | 0 | 0 | 7 |
| IVERLEK | 0 | 21 | 2 | 0 | 67 |
| SIBELGAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| WVEM | 0 | 15 | 0 | 0 | 41 |
| TOTAAL 2008 | | | | | 129 |
| TOTAAL 2007 | | | | | 170 |

Het aantal klachten mbt deze vier termijnen ligt lager dan in vorig rapporteringsjaar. Ongeveer 1 afnemer op 13.400 afnemers heeft een klacht over één van deze vier termijnen.

We mogen dit echter niet blindelings vergelijken met het cijfer uit vorig rapport, omdat daar ook klachten over andere termijnen meegeteld werden.

We willen er ook op wijzen dat deze klachten slechts een beperkt deel uitmaken van alle klachten die bij de aardgasnetbeheerder toekomen (zie Klachten mbt andere diensten).

Klachten over (termijn) realisatie van de aansluiting

Deze tabel maakt een totaal van de twee linkse kolommen uit de voorgaande tabel:

| Klachten ivm termijnen - verhouding | Klachten Realisatie aansluiting / aantal aansluitingsaanvragen |
|-------------------------------------|--|
| GASELWEST | 0,22% |
| IGAO | 0,44% |
| IMEWO | 0,36% |
| INTER-ENERGA | 0,09% |
| INTERGEM | 0,29% |
| IVEG | 0,93% |
| IVEKA | 0,13% |
| IVERLEK | 0,30% |
| SIBELGAS | 0,00% |
| WVEM | 2,69% |
| GEMIDDELDE | 0,28% |

Van het aantal afnemers die een aansluitingsaanvraag indienen klaagt gemiddeld 1 afnemer op 355 (0,28%) over de termijn van realisatie van de aansluiting. Dit is minder dan in 2007 (1 op 245) en 2006 (1 op 180).

Klachten m.b.t. andere diensten

Natuurlijk ontvangen de aardgasnetbeheerders nog andere klachten dan klachten in verband met 'binnen een bepaalde tijd geholpen worden'. Dit soort klachten maakte tot hier toe geen deel uit van het rapporteringsmodel.

Om van deze andere klachten een algemeen beeld te krijgen, wordt vanaf dit rapporteringsjaar gevraagd naar de vijf meest voorkomende type klachten per netbeheerder en naar de overeenkomstige aantallen.

INTER-ENERGA, IVEG en WVEM

Zij verwijzen hiervoor naar het Rapport kwaliteit dienstverlening Elektriciteit over 2008, er kon geen onderscheid gemaakt worden in de aantallen klachten voor elektriciteit en voor gas.

Zij rapporteren slechts de vier meest voorkomende klachten :

Cijfers Elektriciteit én gas :

| Typeklacht | INTER-ENERGA | IVEG | WVEM |
|----------------------|--------------|------|------|
| Kwaliteit uitvoering | 1423 | 77 | 207 |

| | | | |
|-----------------|-----|----|-----|
| Gebrekkige info | 412 | 70 | 246 |
| Metering | 36 | 4 | 15 |
| Termijnen | 9 | 9 | 4 |

Opvallend is dat bij de drie aardgasnetbeheerders het aantal klachten ivm termijnen een grootte-orde lager ligt dan het aantal klachten ivm kwaliteit van de uitvoering en ivm de informatieverstrekking.

Eandis *

Rapporteerde voor gas ook de vijf meest voorkomende klachten die voorkwamen bij de verschillende aardgasnetbeheerders, maar gaf aan dat deze cijfers op een andere manier werden bekomen dan voor elektriciteit. Kwaliteit van uitvoering en gebrekkige info kwamen niet voor in de lijst, wat vragen oproept want deze vormden juist de meest voorkomende klachten gerapporteerd voor elektriciteit.

De VREG zal verder overleggen met de netbeheerders om voor elektriciteit en gas te komen tot een consistente manier van rapporteren, om deze reden geven we de klachten van Eandis nog niet weer in dit rapport.

Voor een algemeen beeld verwijzen we naar het Rapport kwaliteit dienstverlening voor elektriciteit.

* GASELWEST, IGAO, IMEWO, INTERGEM, IVEKA, IVERLEK, SIBELGAS

7. Operationele verliezen

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

8. Gaslekken, gaslekopsporingen en melding van incidenten

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

9. Conclusies

Onbeschikbaarheid van toegang tot het aardgasnet is nagenoeg volledig toe te schrijven aan geplande werken. De onbeschikbaarheid als gevolg van geplande werken heeft 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 gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer wordt geschat op 5 minuten per jaar.

De kwaliteit van de druk in de Vlaamse distributienetten wordt weergegeven op basis van meldingen die daarover door de aardgasnetbeheerders ontvangen en behandeld worden. Dit geeft enkel een subjectief beeld van de kwaliteit. Op 1.725.599 afnemers werden 879 terechte meldingen van drukproblemen ontvangen en behandeld door de aardgasnetbeheerders, dit is één melding per 1963 netgebruikers. Dit is minder dan vorig jaar toen één terechte klacht per 1140 netgebruikers ontvangen werd (dit cijfer bevatte in de praktijk ook reeds meldingen).

Over de kwaliteit van het gas werden slechts 37 meldingen ontvangen.

Met betrekking tot de naleving van termijnen van de dienstverlening werden 129 klachten over de vier in het rapporteringsmodel vermelde termijnen door de aardgasnetbeheerders behandeld (of één klacht per 13.400 netgebruikers). We mogen dit echter niet blindelings vergelijken met het cijfer uit vorig rapport, omdat daar ook klachten over andere termijnen meegeteld werden.

Voor de eerste maal bevatte de rapportering ook een peiling naar andere klachten ivm dienstverlening, naast de hogervermelde klachten over termijnen. Het rapporteringsmodel bevatte de vraag naar de vijf meest voorkomende type klachten per netbeheerder, maar de aardgasnetbeheerders konden nog geen exacte aantallen klachten overmaken specifiek voor de gasnetten. Voor meer informatie verwijzen we daarom naar het Rapport kwaliteit dienstverlening voor elektriciteit voor 2008.

Uit deze rapportering blijkt wel reeds dat een veel groter aantal klachten gaat over kwaliteit van uitvoering en informatieverstrekking dan over termijnen. In mindere mate komen ook klachten over metering naar voor. Om tot exactere conclusies te komen zal de manier van registreren en rapporteren van klachten moeten verfijnd worden : een betere opsplitsing van de klachten voor elektriciteit en gas en een gebruik van dezelfde systematiek is nodig. De VREG zal dit verder met de aardgasnetbeheerders overleggen.