



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](mailto:info@vreg.be)  
Web: [www.vreg.be](http://www.vreg.be)

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

van 18 mei 2010

met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening van de aardgasnetbeheerders  
in het Vlaamse Gewest in 2009

RAPP-2010-5

**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 -----                       | 7  |
| 5. CALORISCHE BOVENWAARDE-----                                   | 9  |
| 6. DIENSTVERLENING-----  | 13 |
| 7. OPERATIONELE VERLIEZEN-----                                   | 16 |
| 8. GASLEKKEN, GASLEKOPSPORINGEN EN MELDING VAN INCIDENTEN-----   | 16 |
| 9. CONCLUSIES -----  | 17 |

## 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.

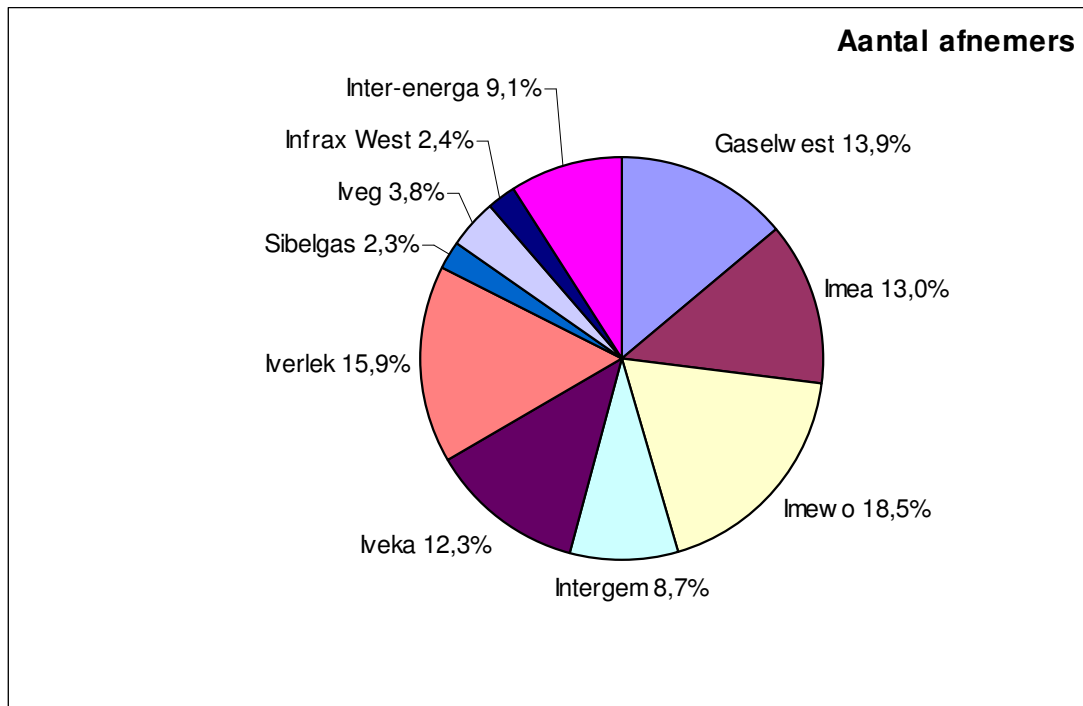
De hier gepresenteerde gegevens werden door de VREG met grote zorg verwerkt maar worden louter ter informatie verstrekt. Omdat zij grotendeels afkomstig zijn van derden kan de VREG niet instaan voor de juistheid ervan. Het gebruik van de informatie is dan ook voor eigen rekening en risico. De informatie 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<br>(januari 2009) | Aantal<br>afnemers |        | Totaal           | Relatief<br>aandeel |
|-------------------------------|--------------------|--------|------------------|---------------------|
|                               | LD-net             | MD-net |                  |                     |
| Gaselwest                     | 253.954            | 1.371  | 255.325          | 13,9%               |
| Imea                          | 238.012            | 1.046  | 239.058          | 13,0%               |
| Imewo                         | 337.897            | 2.016  | 339.913          | 18,5%               |
| Intergem                      | 159.312            | 761    | 160.073          | 8,7%                |
| Iveka                         | 223.586            | 1.537  | 225.123          | 12,3%               |
| Iverlek                       | 288.937            | 1.913  | 290.850          | 15,9%               |
| Sibelgas                      | 42.887             | 170    | 43.057           | 2,3%                |
| Iveg                          | 69.336             | 0      | 69.336           | 3,8%                |
| Infrac West                   | 43.363             | 579    | 43.942           | 2,4%                |
| Inter-energa                  | 166.035            | 0      | 166.035          | 9,1%                |
| Intergas(NL)                  | 891                | 0      | 891              | 0,1%                |
| Som                           |                    |        | <b>1.833.603</b> | 100,0%              |

Cijfers gebaseerd op aantal meters



Door de opsplitsing van het vroegere Igao kunnen we in dit rapport voor de aardgasnetbeheerders Imea (bestond vroeger niet) en Iveka (was vroeger kleiner in omvang) niet goed vergelijken met de cijfers uit het verleden.

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. We ontvingen ook geen klachten over de kwaliteit van de dienstverlening in Baarle-Hertog.

### 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                             | 6466            | 2                        | 1481            |
| IMEA              | 4                             | 5502            | 2                        | 3038            |
| IMEWO             | 4                             | 6666            | 2                        | 4164            |
| INTER-ENERGA      | 3,06                          | 2358            | 0,25                     | 85              |
| INTERGEM          | 4                             | 5771            | 2                        | 777             |
| IVEG              | 2                             | 705             | 0,25                     | 1091            |
| IVEKA             | 4                             | 4739            | 2                        | 2891            |
| IVERLEK           | 4                             | 6938            | 2                        | 2104            |
| SIBELGAS          | 4                             | 470             | 2                        | 193             |
| INFRAX WEST       | 2                             | 784             | 0,25                     | 864             |

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         | 114,5                   | 182             | 152,9                   | 22              |
| IMEA              | 112,6                   | 197             | 105,8                   | 1               |
| IMEWO             | 109                     | 367             | 114,5                   | 83              |
| INTER-ENERGA      | 90                      | 233             | 0                       | 0               |
| INTERGEM          | 104                     | 125             | 282,4                   | 1               |
| IVEG              | 88                      | 59              | 0                       | 0               |
| IVEKA             | 107,7                   | 166             | 104,5                   | 5               |
| IVERLEK           | 96,2                    | 243             | 110                     | 125             |

|            |       |    |      |   |
|------------|-------|----|------|---|
| SIBELGAS   | 138,9 | 38 | 87,7 | 1 |
| INFRA WEST | 95    | 50 | 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         | 2,64       | 14              | 4                 |
| IMEA              | 0,00       | 0               | 0                 |
| IMEWO             | 1,27       | 11              | 3                 |
| INTER-ENERGA      | 3,27       | 5               | 2                 |
| INTERGEM          | 0,00       | 0               | 0                 |
| IVEG              | 1,00       | 1               | 1                 |
| IVEKA             | 0,00       | 0               | 0                 |
| IVERLEK           | 0,00       | 0               | 0                 |
| SIBELGAS          | 0,25       | 2               | 1                 |
| INFRA WEST        | 0,00       | 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<br>(berekening VREG) | Geplande werken | Niet-geplande werken | Incidenten |
|--|-----------------|----------------------|------------|
|  | minuten         | minuten              | minuten    |
| GASELWEST                              | 7               | 0,1                  | 0,0        |
| IMEA                                   | 7               | 0,1                  | 0,0        |
| IMEWO                                  | 6               | 0,1                  | 0,0        |
| INTER-ENERGA                           | 3               | 0,1                  | 0,0        |

|             |   |     |     |
|-------------|---|-----|-----|
| INTERGEM    | 9 | 0,1 | 0,0 |
| IVEG        | 1 | 0,1 | 0,0 |
| IVEKA       | 7 | 0,1 | 0,0 |
| IVERLEK     | 7 | 0,1 | 0,0 |
| SIBELGAS    | 3 | 0,1 | 0,0 |
| INFRAX WEST | 2 | 0,1 | 0,0 |
| GEMIDDELDE  | 5 |     |     |

De totale gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer en per jaar ligt dus gemiddeld rond 5 minuten (hetzelfde cijfer als in 2008), 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.

| 2009           | Type Melding   | Aantal ontvangen meldingen | Aantal ontvangen terecht meldingen | Totaal meldingen per DNB | Totaal terecht meldingen per DNB |
|----------------|----------------|----------------------------|------------------------------------|--------------------------|----------------------------------|
| GASELWEST      | <b>LD-net</b>  |                            |                                    |                          |                                  |
|                | Te weinig druk | 26                         | 26                                 |                          |                                  |
|                | Te hoge druk   | 15                         | 15                                 |                          |                                  |
|                | Andere         | 29                         |                                    |                          |                                  |
|                | <b>MD-net</b>  |                            |                                    |                          |                                  |
|                | Te weinig druk | 8                          | 8                                  |                          |                                  |
|                | Te hoge druk   | 2                          | 2                                  |                          |                                  |
|                | Andere         | 1                          |                                    |                          |                                  |
|                | Totaal         |                            |                                    | 81                       | 51                               |
|                | IMEA           | <b>LD-net</b>              |                                    |                          |                                  |
| Te weinig druk |                | 13                         | 13                                 |                          |                                  |
| Te hoge druk   |                | 1                          | 1                                  |                          |                                  |
| Andere         |                | 35                         |                                    |                          |                                  |
| <b>MD-net</b>  |                |                            |                                    |                          |                                  |
| Te weinig druk | 0              | 0                          |                                    |                          |                                  |

|               |                   |               |     |     |     |
|---------------|-------------------|---------------|-----|-----|-----|
| IMEWO         | Te hoge druk      | 0             | 0   |     |     |
|               | Andere            | 2             |     |     |     |
|               | Totaal            |               |     | 51  | 14  |
|               | <b>LD-net</b>     |               |     |     |     |
| INTER-ENERGA  | Te weinig druk    | 71            | 71  |     |     |
|               | Te hoge druk      | 34            | 34  |     |     |
|               | Andere            | 38            |     |     |     |
|               | <b>MD-net</b>     |               |     |     |     |
|               | Te weinig druk    | 15            | 15  |     |     |
|               | Te hoge druk      | 6             | 6   |     |     |
|               | Andere            | 6             |     |     |     |
|               | Totaal            |               |     | 170 | 126 |
|               | <b>LD-net</b>     |               |     |     |     |
|               | INTERGEM          | drukproblemen | 320 | -   |     |
| <b>MD-net</b> |                   |               |     |     |     |
| drukproblemen |                   | 0             |     |     |     |
| Totaal        |                   | 0             |     | 320 | -   |
| <b>LD-net</b> |                   |               |     |     |     |
| IVEG          | Te weinig druk    | 51            | 51  |     |     |
|               | Te hoge druk      | 55            | 55  |     |     |
|               | Andere            | 33            |     |     |     |
|               | <b>MD-net</b>     |               |     |     |     |
|               | Te weinig druk    | 5             | 5   |     |     |
|               | Te hoge druk      | 12            | 12  |     |     |
|               | Andere            | 8             |     |     |     |
|               | Totaal            |               |     | 164 | 123 |
| <b>LD-net</b> |                   |               |     |     |     |
| IVEKA         | Te lage druk      | 72            | 60  |     |     |
|               | Te hoge druk      | 9             | 6   |     |     |
|               | drukschommelingen | 0             |     |     |     |
|               | Totaal            |               |     |     |     |
|               | <b>MD-net</b>     |               |     |     |     |
|               | Te weinig druk    | 0             | 0   |     |     |
|               | Te hoge druk      | 0             | 0   |     |     |
|               | drukschommelingen | 0             | 0   |     |     |
|               | Totaal            |               |     | 81  | 66  |
|               | <b>LD-net</b>     |               |     |     |     |
| IVERLEK       | Te weinig druk    | 249           | 249 |     |     |
|               | Te hoge druk      | 145           | 145 |     |     |
|               | Andere            | 77            |     |     |     |
|               | <b>MD-net</b>     |               |     |     |     |
|               | Te weinig druk    | 15            | 15  |     |     |
|               | Te hoge druk      | 2             | 2   |     |     |
|               | Andere            | 3             |     |     |     |
|               | Totaal            |               |     | 491 | 411 |
| <b>LD-net</b> |                   |               |     |     |     |
|               | Te weinig druk    | 279           | 279 |     |     |
|               | Te hoge druk      | 128           | 128 |     |     |
|               | Andere            | 95            |     |     |     |
|               | <b>MD-net</b>     |               |     |     |     |



|            |                         |                                   |   |                 |     |
|------------|-------------------------|-----------------------------------|---|-----------------|-----|
| SIBELGAS   | Te weinig druk          | 34                                | 34  |                 |     |
|            | Te hoge druk            | 18                                | 18  |                 |     |
|            | Andere                  | 10                                |   |                 |     |
|            | Totaal                  |                                   |   | 564             | 459 |
|            | <b>LD-net</b>           |                                   |   |                 |     |
| INFRA WEST | Te weinig druk          | 2                                 | 2   |                 |     |
|            | Te hoge druk            | 1                                 | 1   |                 |     |
|            | Andere                  | 5                                 |   |                 |     |
|            | <b>MD-net</b>           |                                   |   |                 |     |
|            | Te weinig druk          | 1                                 | 1   |                 |     |
|            | Te hoge druk            | 0                                 | 0   |                 |     |
|            | Andere                  | 0                                 |   |                 |     |
|            | Totaal                  |                                   |   | 9               | 4   |
|            | <b>LD-net</b>           |                                   |   |                 |     |
|            | Te weinig druk          | 14                                | 13  |                 |     |
|            | Te hoge druk            | 5                                 | 2   |                 |     |
|            | <b>MD-net</b>           |                                   |   |                 |     |
|            | Te weinig druk          | 0                                 | 0   |                 |     |
|            | Te hoge druk            | 0                                 | 0   |                 |     |
|            | Totaal                  |                                   |   | 19              | 15  |
|            |                         | <b>Aantal ontvangen meldingen</b> | <b>Aantal ontvangen terechte meldingen*</b> |                 |     |
|            | <b>Totaal meldingen</b> | <b>1950</b>                       | <b>1589</b>                                 |                 |     |
|            | <b>1 melding per :</b>  | <b>940</b>                        | <b>1154</b>                                 | <b>afnemers</b> |     |

\* Voor Inter-energa werd, in tegenstelling tot 2008, in dit cijfer ondersteld dat alle meldingen terechte meldingen zijn (juiste aantal terechte meldingen wordt niet geregistreerd)

Er werd voor 2009 één terechte melding van drukproblemen per 1154 netgebruikers ontvangen. Vorig jaar was dit een lager cijfer, namelijk één terechte melding per 1963 netgebruikers ontvangen.

## Kwaliteit van het aardgas

De meeste aardgasnetbeheerders ontvingen slechts een handvol meldingen in verband met de kwaliteit van het gas. Voor alle aardgasnetbeheerders samen werden 51 meldingen geregistreerd (in 2008 was dit 37 meldingen). 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/m<sup>3</sup>(n) en wordt per geaggregeerd ontvangstation (GOS) en per maand opgegeven.

### GASELWEST

| GOS     | Aalbeke | Oudenaarde | Gaselwest-West |
|---------|---------|------------|----------------|
| januari | 11,6184 | 11,6227    | 11,6438        |

|           |         |         |         |
|-----------|---------|---------|---------|
| februari  | 11,5904 | 11,5881 | 11,5929 |
| maart     | 11,6354 | 11,6364 | 11,6273 |
| april     | 11,5992 | 11,6030 | 11,5931 |
| mei       | 11,6534 | 11,6509 | 11,6440 |
| juni      | 11,6801 | 11,6872 | 11,7045 |
| juli      | 11,8283 | 11,8256 | 11,9105 |
| augustus  | 11,6568 | 11,6399 | 11,6580 |
| september | 11,6626 | 11,6651 | 11,6566 |
| oktober   | 11,6365 | 11,6352 | 11,6312 |
| november  | 11,6593 | 11,6597 | 11,6649 |
| december  | 11,6157 | 11,6150 | 11,6468 |

### IMEA

| GOS       | Antwerpen | Haven   |
|-----------|-----------|---------|
| januari   | 10,0165   | 10,0116 |
| februari  | 10,0191   | 10,0300 |
| maart     | 10,1230   | 10,1289 |
| april     | 10,1835   | 10,1634 |
| mei       | 10,2262   | 10,2227 |
| juni      | 10,2331   | 10,2191 |
| juli      | 10,1626   | 10,1363 |
| augustus  | 9,9761    | 9,9493  |
| september | 9,9698    | 9,9358  |
| oktober   | 10,1136   | 10,0223 |
| november  | 9,9299    | 9,9046  |
| december  | 9,8774    | 9,8804  |

### IMEWO

| GOS       | Gent    | Ivago   | De Keignaert | Oostende |
|-----------|---------|---------|--------------|----------|
| januari   | 11,6270 | 11,6054 | 11,6262      | 11,6415  |
| februari  | 11,5862 | 11,6007 | 11,5858      | 11,5916  |
| maart     | 11,6314 | 11,5661 | 11,6180      | 11,6249  |
| april     | 11,6012 | 11,6801 | 11,5887      | 11,6033  |
| mei       | 11,6351 | 11,6525 | 11,6428      | 11,6385  |
| juni      | 11,6933 | 11,6130 | 11,6985      | 11,7048  |
| juli      | 11,8915 | 11,7425 | 11,9106      | 11,8997  |
| augustus  | 11,6627 | 11,6060 | -            | 11,6681  |
| september | 11,6702 | 11,5164 | -            | 11,6526  |
| oktober   | 11,6339 | 11,7033 | -            | 11,6245  |
| november  | 11,6764 | 11,6195 | -            | 11,6698  |
| december  | 11,6531 | 11,5675 | -            | 11,6533  |

### INTER-ENERGA

| GOS      | Dilsen-Lommel | Genk-Langerlo | Leopoldsburg | Sint-Truiden | Herne   | West    | Zuid    |
|----------|---------------|---------------|--------------|--------------|---------|---------|---------|
| januari  | 11,3291       | 11,2961       | 10,0254      | 10,0081      | 10,0067 | 10,0224 | 11,2900 |
| februari | 11,4060       | 11,3900       | 9,9665       | 9,9550       | 9,9544  | 9,9652  | 11,3597 |

|           |         |         |         |         |         |         |         |
|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| maart     | 11,3480 | 11,3425 | 10,1684 | 10,1579 | 10,1548 | 10,1656 | 11,3457 |
| april     | 11,5033 | 11,5014 | 10,3178 | 10,3183 | 10,3205 | 10,3209 | 11,5043 |
| mei       | 11,5396 | 11,5425 | 10,3615 | 10,3605 | 10,3602 | 10,3622 | 11,5689 |
| juni      | 11,4769 | 11,4779 | 10,3651 | 10,3653 | 10,3602 | 10,3665 | 11,5446 |
| juli      | 11,4066 | 11,4077 | 10,3600 | 10,3605 | 10,3553 | 10,3591 | 11,5178 |
| augustus  | 11,2772 | 11,2713 | 10,3733 | 10,3770 | 10,3709 | 10,3719 | 11,3782 |
| september | 11,4314 | 11,4090 | 10,3499 | 10,3607 | 10,3537 | 10,3549 | 11,4422 |
| oktober   | 11,3899 | 11,4347 | 10,2129 | 10,2168 | 10,2326 | 10,2282 | 11,4542 |
| november  | 11,1893 | 11,1783 | 9,9309  | 9,9188  | 9,9222  | 9,9324  | 11,2518 |
| december  | 11,2140 | 11,1609 | 9,8720  | 9,8540  | 9,8526  | 9,8703  | 11,2422 |

### INTERGEM

| GOS       | Aalst   | Beveren | Waasmunster |
|-----------|---------|---------|-------------|
| januari   | 11,6142 | 11,6045 | 11,6194     |
| februari  | 11,5810 | 11,5905 | 11,5889     |
| maart     | 11,6270 | 11,6184 | 11,6347     |
| april     | 11,5765 | 11,6072 | 11,6031     |
| mei       | 11,5972 | 11,6571 | 11,6459     |
| juni      | 11,6869 | 11,7037 | 11,6940     |
| juli      | 11,8353 | 11,7974 | 11,8075     |
| augustus  | 11,6538 | 11,6622 | 11,6702     |
| september | 11,6695 | 11,6786 | 11,6868     |
| oktober   | 11,6342 | 11,6283 | 11,6281     |
| november  | 11,6584 | 11,6765 | 11,6683     |
| december  | 11,6453 | 11,6672 | 11,6208     |

### IVEG

| GOS       | Grobbendonk | Hemiksem-Boom | Kampenhout | Laakdal | Zelzate |
|-----------|-------------|---------------|------------|---------|---------|
| januari   | 10,0228     | 10,0199       | -          | 10,0199 | 11,6049 |
| februari  | 9,9661      | 9,9671        | -          | 9,9671  | 11,5835 |
| maart     | 10,1692     | 10,1659       | -          | 10,1659 | 11,6124 |
| april     | 10,3208     | 10,3226       | -          | 10,3226 | 11,5965 |
| mei       | 10,3617     | 10,3739       | 10,3584    | 10,3739 | 11,6602 |
| juni      | 10,3672     | 10,3794       | 10,3635    | 10,3794 | 11,6998 |
| juli      | 10,3581     | 10,3757       | 10,3606    | 10,3757 | 11,7872 |
| augustus  | 10,3686     | 10,3903       | 10,3760    | 10,3903 | 11,6654 |
| september | 10,3563     | 10,3551       | 10,3612    | 10,3551 | 11,6705 |
| oktober   | 10,2297     | 10,2143       | 10,2100    | 10,2143 | 11,6226 |
| november  | 9,9369      | 9,9313        | 9,9198     | 9,9313  | 11,6607 |
| december  | 9,8723      | 9,8740        | 9,8538     | 9,8740  | 11,6593 |

### IVEKA

| GOS      | Iveka-Oost | Loenhout |
|----------|------------|----------|
| januari  | 10,0144    | 11,5762  |
| februari | 9,9643     | 11,5812  |

|           |         |         |
|-----------|---------|---------|
| maart     | 10,1629 | 11,5996 |
| april     | 10,3222 | 11,5815 |
| mei       | 10,3613 | 11,6497 |
| juni      | 10,3662 | 11,6983 |
| juli      | 10,3594 | 11,7866 |
| augustus  | 10,3411 | 11,6464 |
| september | 10,3262 | 11,6464 |
| oktober   | 10,2347 | 11,6136 |
| november  | 9,9275  | 11,6798 |
| december  | 9,8628  | 11,6680 |

### IVERLEK

| GOS       | Dilbeek | Halle   | Liedekerke | Sibelga |
|-----------|---------|---------|------------|---------|
| januari   | 10,0053 | 10,0063 | 11,6166    | 10,0060 |
| februari  | 9,9555  | 9,9556  | 11,5729    | 9,9551  |
| maart     | 10,1530 | 10,1546 | 11,6359    | 10,1560 |
| april     | 10,3194 | 10,3189 | 11,5358    | 10,3195 |
| mei       | 10,3603 | 10,3594 | 11,5046    | 10,3604 |
| juni      | 10,3652 | 10,3653 | 11,6243    | 10,3652 |
| juli      | 10,3614 | 10,3595 | 11,8648    | 10,3610 |
| augustus  | 10,3766 | 10,3784 | 11,6480    | 10,3780 |
| september | 10,3608 | 10,3608 | 11,6653    | 10,3608 |
| oktober   | 10,2106 | 10,2125 | 11,6356    | 10,2152 |
| november  | 9,9152  | 9,9183  | 11,6582    | 9,9172  |
| december  | 9,8542  | 9,8541  | 11,6524    | 9,8537  |

### SIBELGAS

| GOS       | Brabant |
|-----------|---------|
| januari   | 10,0041 |
| februari  | 9,9552  |
| maart     | 10,1539 |
| april     | 10,3191 |
| mei       | 10,3597 |
| juni      | 10,3650 |
| juli      | 10,3603 |
| augustus  | 10,3774 |
| september | 10,3615 |
| oktober   | 10,2087 |
| november  | 9,9142  |
| december  | 9,8544  |

### INFRA WEST

| GOS      | Noord   | Snaaskerke | Zuid    |
|----------|---------|------------|---------|
| januari  | 11,6427 | 11,6430    | 11,6461 |
| februari | 11,5919 | 11,5912    | 11,5924 |

|           |         |         |         |
|-----------|---------|---------|---------|
| maart     | 11,6256 | 11,6141 | 11,6255 |
| april     | 11,6024 | 11,5839 | 11,5866 |
| mei       | 11,6390 | 11,6008 | 11,6463 |
| juni      | 11,6953 | 11,6366 | 11,7043 |
| juli      | 11,8982 | 11,8089 | 11,9154 |
| augustus  | 11,6685 | 11,5705 | 11,6436 |
| september | 11,6601 | 11,5499 | 11,6581 |
| oktober   | 11,6319 | 11,5832 | 11,6302 |
| november  | 11,6636 | 11,6467 | 11,6610 |
| december  | 11,6533 | 11,6456 | 11,6445 |

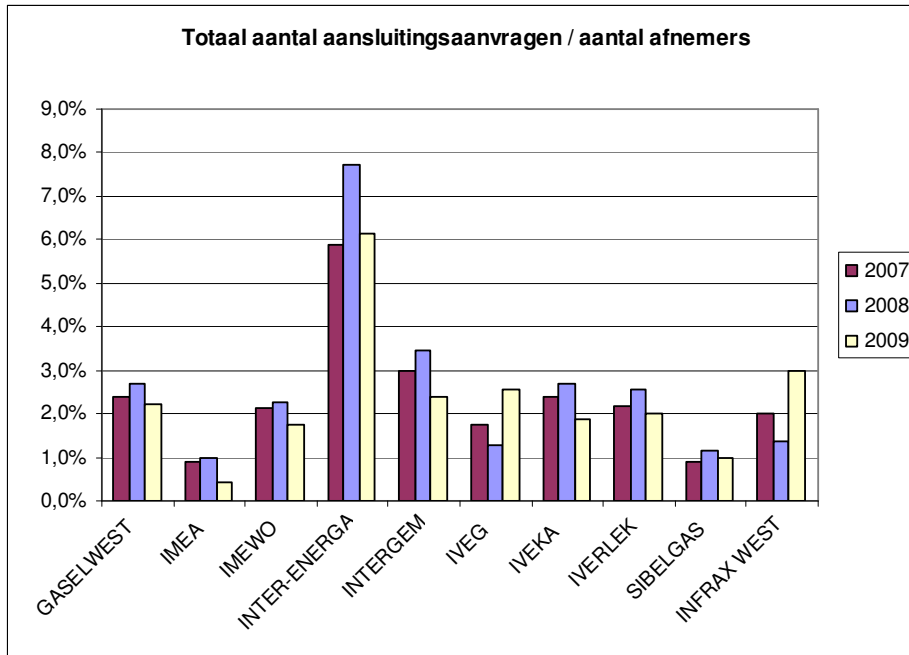
Voor de verschillende aardgasnetbeheerders stemt de gerapporteerde calorische bovenwaarde overeen met de verwachte vork van calorische bovenwaarde per GOS voor laagcalorisch of hoogcalorisch gas.

## 6. Dienstverlening

### Aansluitingsaanvragen

|              | Aantal aansluitingsaanvragen voor eenvoudige aansluiting | Aantal overige aansluitingsaanvragen zonder studie | Aantal aansluitingsaanvragen met studie | Totaal aantal aansluitingsaanvragen 2009 | Totaal aantal aansluitingsaanvragen 2008 | Totaal aantal aansluitingsaanvragen 2007 | Totaal aantal aansluitingsaanvragen 2006 | Totaal aantal aansluitingsaanvragen 2009 / aantal afnemers |
|--------------|--|--|---|--|--|--|--|--|
| GASELWEST    | 5023   | 0  | 687                                     | 5710                                     | 6448                                     | 5741                                     | 5805                                     | 2,2%   |
| IMEA         | 831  | 0  | 218                                     | 1049                                     | 3407                                     | 3223                                     | 2562                                     | 0,4%   |
| IMEWO        | 4689   | 0  | 1212                                    | 5901                                     | 7308                                     | 6809                                     | 5397                                     | 1,7%   |
| INTER-ENERGA | 8902   | 0  | 1105                                    | 10220                                    | 11138*                                   | 8483*                                    | 9762                                     | 6,2%   |
| INTERGEM     | 3233   | 0  | 575                                     | 3808                                     | 4449                                     | 3822                                     | 3204                                     | 2,4%   |
| IVEG         | 1497   | 0  | 285                                     | 1782                                     | 857                                      | 1163                                     | 1665                                     | 2,6%   |
| IVEKA        | 3480   | 0  | 777                                     | 4257                                     | 3035                                     | 2682                                     | 2161                                     | 1,9%   |
| IVERLEK      | 4618   | 0  | 1244                                    | 5862                                     | 6971                                     | 5993                                     | 5531                                     | 2,0%   |
| SIBELGAS     | 327  | 0  | 89                                      | 416                                      | 485                                      | 376                                      | 409                                      | 1,0%   |
| INFRA X WEST | 1166   | 0  | 149                                     | 1315                                     | 558                                      | 822                                      | 957                                      | 3,0%   |

\* inclusief geweigerde aanvragen



Het aantal aansluitingsaanvragen in 2009 is wat gedaald ten opzichte van 2008, maar ligt nog steeds op het niveau van de voorgaande jaren (zie tabel). Bij Inter-energa blijft het aantal zeer hoog.

Het aantal aansluitingsaanvragen bedraagt gemiddeld ongeveer 2,2% van het bestaande aantal afnemers per aardgasnetbeheerder, enkel bij Inter-energa ligt dit cijfer net zoals vorig jaar veel hoger en bedraagt ongeveer 6%. In sterk verstedelijkt gebied (IMEA en Sibelgas) ligt dit cijfer slechts rond 1%.

### Klachten m.b.t. naleving van termijnen

Wat betreft naleving van termijnen maken enkel de in onderstaande tabel vermelde categorieën nog deel uit van het rapporteringsmodel van de VREG.

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

| Klachten ivm termijnen - aantallen | Klachten m.b.t. naleving van termijnen  |  |  |  | Totaal van de 4 categorieën klachten m.b.t. de dienstverlening |
|------------------------------------|---|--|--|--|--|
|                                    | 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) |  |
| GASELWEST                          | 0                                       | 20   | 1  | 1  | 22   |
| IMEA                               | 0                                       | 11   | 3  | 0  | 14   |
| IMEWO                              | 1                                       | 97   | 0  | 2  | 100  |

|              |   |     |   |   |     |
|--------------|---|-----|---|---|-----|
| INTER-ENERGA | 0 | 10  | 0 | 1 | 11  |
| INTERGEM     | 0 | 27  | 0 | 1 | 28  |
| IVEG         | 0 | 0   | 0 | 0 | 0   |
| IVEKA        | 0 | 0   | 0 | 1 | 1   |
| IVERLEK      | 2 | 159 | 1 | 1 | 163 |
| SIBELGAS     | 0 | 5   | 0 | 0 | 5   |
| INFRAX WEST  | 0 | 0   | 0 | 1 | 1   |
| TOTAAL 2009  |   |     |   |   | 345 |
| TOTAAL 2008  |   |     |   |   | 129 |
| TOTAAL 2007  |   |     |   |   | 170 |

Het aantal klachten over deze vier termijnen ligt hoger dan in vorig rapporteringsjaar. Ongeveer 1 afnemer op 5.315 afnemers heeft een klacht over één van deze vier termijnen, vorig jaar was dat 1 op 13.400 afnemers. Wellicht hangt dit hoger aantal samen met een betere registratie van de klachten. Indien we indicaties zouden hebben dat het aantal mensen dat een klacht heeft effectief begint te stijgen, zal de Vreg de nodige acties voorstellen.

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:

| <b>Klachten ivm termijnen - verhouding</b> | <b>Klachten Realisatie aansluiting / aantal aansluitingsaanvragen</b> |
|--|---|
| GASELWEST                                  | 0,35%   |
| IMEA                                       | 1,05%   |
| IMEWO                                      | 1,66%   |
| INTER-ENERGA                               | 0,10%   |
| INTERGEM                                   | 0,71%   |
| IVEG                                       | 0,00%   |
| IVEKA                                      | 0,00%   |
| IVERLEK                                    | 2,75%   |
| SIBELGAS                                   | 1,20%   |
| INFRAX WEST                                | 0,00%   |
| GEMIDDELDE                                 | 0,74%   |

Van het aantal afnemers die een aansluitingsaanvraag indienen klaagt gemiddeld 1 afnemer op 135 (0,74%) over de termijn van realisatie van de aansluiting. Dit is meer dan in 2008 (1 op 355) en 2007 (1 op 245). Ook hier hangt dit hoger aantal wellicht samen met een betere registratie van de klachten.

## 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, registreren de netbeheerders de vijf meest voorkomende type klachten.

Bij Eandis\* gaan de klachten over : Kwaliteit uitvoering, Metering, Gebrekkige info, Termijn en Afspraak.

Bij Infrac\*\* gaan de klachten over : Kwaliteit uitvoering, Administratie (offerte, facturatie), Metering, Gebrekkige info en Timing uitvoering werken

|                               | Eandis + Infrac      | Eandis + Infrac | Eandis + Infrac | Eandis + Infrac            | Eandis   | Infrac                              |
|-------------------------------|----------------------|-----------------|-----------------|----------------------------|----------|-------------------------------------|
| <b>Aantal klachten over :</b> | Kwaliteit uitvoering | Metering        | Gebrekkige info | Termijn, Timing uitvoering | Afspraak | Administratie (offerte, facturatie) |
| Totaal van alle netbeheerders | 5014                 | 721             | 669             | 473                        | 377      | 41                                  |

\* Eandis : GASELWEST, IMEA, IMEWO, INTERGEM, IVEKA, IVERLEK, SIBELGAS

\*\* Infrac : INTER-ENERGA, INFRA WEST, IVEG

Bij deze cijfers moet opgemerkt worden dat Eandis alle klachten telde, terwijl Infrac enkel de terechte klachten telde.

De meeste klachten gaan dus over kwaliteit van de uitvoering van werken, problemen met meetgegevens en gebrekkige informatieverlening.

## 7. Operationele verliezen

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

## 8. Gaslekken, gaslekopsprongen en melding van incidenten

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



## 9. Conclusies voor het jaar 2009

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, dit is hetzelfde cijfer als voor 2008.

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 1.833.603 afnemers werden 1589 terechte meldingen van drukproblemen ontvangen en behandeld door de aardgasnetbeheerders, dit is één melding per 1145 netgebruikers. Dit is meer dan vorig jaar toen één melding per 1963 netgebruikers ontvangen werd.

Over de kwaliteit van het gas werden slechts 51 meldingen ontvangen.

Met betrekking tot de naleving van termijnen van de dienstverlening werden 345 klachten over de vier in het rapporteringsmodel vermelde termijnen door de aardgasnetbeheerders behandeld, dit is één klacht per 5.315 netgebruikers. Dit is een hoger aantal klachten dan het cijfer van één klacht per 13.400 netgebruikers uit vorig rapport.

Voor de tweede maal bevat de rapportering ook een peiling naar alle andere klachten over de dienstverlening, naast de hogervermelde klachten over termijnen. Het rapporteringsmodel bevatte de vraag naar de vijf meest voorkomende type klachten per netbeheerder.

Uit deze rapportering blijkt dat het grootste aantal klachten gaat over kwaliteit van uitvoering, meetgegevens en informatieverstrekking. In mindere mate komen ook klachten over timing van uitvoering, afspraken en administratie voor.

Wellicht hangen de hogere aantallen klachten samen met een betere registratie van deze klachten. In het verleden heeft de VREG hier al initiatieven genomen. Op Europees vlak wordt er nu onder impuls van ERGEG gewerkt aan een geharmoniseerde registratie en rapportering van klachten, wat een aantal aanpassingen vergde en nog zal vergen aan de datasystemen. De VREG zal in elk geval de netbeheerders om verdere duiding verzoeken voor dit hogere klachtenaantal.