



Vlaamse Regulator van de
Elektriciteits- en Gasmarkt

Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt
Graaf de Ferrarisgebouw | Koning Albert II-laan 20 bus 19 | B-1000 Brussel
Gratis telefoon 1700 | Fax +32 2 553 13 50
Email: info@vreg.be
Web: www.vreg.be

Rapport van de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt

van 19 mei 2011

met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening van de aardgasnetbeheerders
in het Vlaamse Gewest in 2010

INHOUDSTAFEL

1.	SITUATIESCHETS-----	3
2.	PROFIEL VAN HET NET -----	3
3.	ONBESCHIKBAARHEID VAN DE TOEGANG TOT HET DISTRIBUTIENET -----	4
	<i>Geplande werken.....</i>	<i>4</i>
	<i>Niet-geplande werken.....</i>	<i>5</i>
	<i>Incidenten.....</i>	<i>6</i>
	<i>Gemiddelde duur van onbeschikbaarheid</i>	<i>6</i>
4.	KWALITEIT EN DRUK VAN HET AARDGAS -----	7
	<i>Druk van het aardgas</i>	<i>7</i>
	<i>Kwaliteit van het aardgas.....</i>	<i>9</i>
5.	CALORISCHE BOVENWAARDE-----	9
6.	DIENSTVERLENING-----	13
	<i>Aansluitingsaanvragen</i>	<i>13</i>
	<i>Klachten m.b.t. naleving van termijnen</i>	<i>14</i>
	<i>Klachten m.b.t. andere diensten</i>	<i>15</i>
7.	OPERATIONELE VERLIEZEN-----	16
8.	GASLEKKEN, GASLEKOPSPORINGEN EN MELDING VAN INCIDENTEN-----	16
9.	REFERENTIES M.B.T. EVOLUTIE KWALITEIT DIENSTVERLENING -----	16
10.	CONCLUSIES VOOR HET JAAR 2010-----	17

1. Situatieschets

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

De opgevraagde gegevens hebben betrekking op:

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

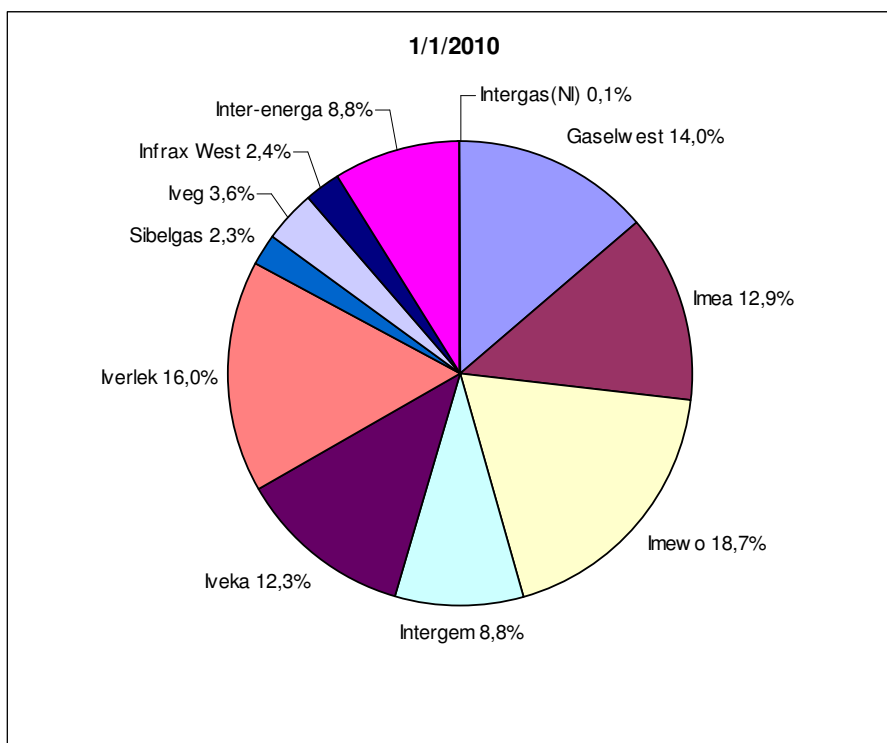
Dit rapport synthetiseert de bekomen resultaten, maakt een vergelijking tussen netbeheerders en geeft een aantal kerncijfers voor het Vlaamse Gewest.

De hier gepresenteerde gegevens werden door de VREG met zorg verwerkt maar worden louter ter informatie verstrekt. Omdat zij grotendeels afkomstig zijn van derden kan de VREG niet instaan voor hun juistheid of volledigheid. 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

Om een relatieve vergelijking mogelijk te maken wordt in onderstaande tabel het aantal afnemers op 1 januari 2010 aangesloten op het aardgasdistributienet weergegeven, op basis van het aantal meettoestellen.

Distributienetbeheerder	Totaal aantal afnemers	Relatief aandeel	Werkmaatschappij	aandeel
Gaselwest	262.009	14,0%	Eandis cvba	85%
Imea	241.207	12,9%		
Imewo	349.109	18,7%		
Intergem	165.242	8,8%		
Iveka	230.349	12,3%		
Iverlek	298.696	16,0%		
Sibelgas	43.693	2,3%		
Iveg	67.073	3,6%	Infracvba	15%
Infrac West	45.283	2,4%		
Inter-Energa	164.771	8,8%		
Intergas (Nederland)	891	0,05%		
<i>Totaal</i>	<i>1.868.323</i>	<i>100,0%</i>		



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. De VREG ontving in 2010 geen klachten over de kwaliteit van de dienstverlening in Baarle-Hertog.

3. Onbeschikbaarheid van de toegang tot het distributienet

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

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen de onbeschikbaarheid van aardgas voor afnemers ten gevolge van geplande en niet-geplande werken door de aardgasdistributienetbeheerder en ten gevolge van incidenten.

Voor de eenvoud wordt het aantal getroffen afnemers gelijk verondersteld met het aantal gerapporteerde toegangspunten.

Geplande werken

Geplande werken zijn de door de aardgasnetbeheerder geplande werken zoals het vernieuwen van dienstleidingen en/of gasmeters. De distributienetbeheerders vermelden meestal hun standaardtijden voor deze onbeschikbaarheid.

Onderbreking aardgastoevoer geplande werken	Werken aan de dienstleiding		Werken aan de gasmeter	
	<i>Gem. duur (h:min)</i>	<i>Aantal afnemers</i>	<i>Gem. duur (h:min)</i>	<i>Aantal afnemers</i>
<i>Distributienetbeheerder</i>				
GASELWEST	4:00	6.565	2:00	2.621
IMEA	4:00	6.187	2:00	3.841
IMEWO	4:00	8.729	2:00	2.743
INFRA X WEST	2:00	102	0:15	222
INTER-ENERGA	2:48	3.140	0:15	165
INTERGEM	4:00	3.531	2:00	2.586
IVEG	2:00	1.200	0:15	1.508
IVEKA	4:00	5.908	2:00	3.199
IVERLEK	4:00	6.261	2:00	2.147
SIBELGAS	4:00	639	2:00	603

De onderbrekingen als gevolg van geplande werken hebben een beperkte impact op het gebruikerscomfort aangezien deze werken door de netbeheerder op voorhand worden aangekondigd of in overleg gebeuren met de eindafnemers. De verschillen met het vorige kalenderjaar zijn beperkt.

Niet-geplande werken

Niet-geplande werken zijn interventies door de aardgasdistributienetbeheerder ten gevolge van oproepen van individuele afnemers over bijvoorbeeld een waargenomen gasreuk, een storing aan of een beschadiging van hun meetinstallatie.

Onderbreking aardgastoevoer niet-geplande werken	Lagedruknet (LD)		Middendruknet (MD)	
	<i>Gem. duur (h:min)</i>	<i>Aantal afnemers</i>	<i>Gem. duur (h:min)</i>	<i>Aantal afnemers</i>
<i>Distributienetbeheerder</i>				
GASELWEST	2:02	403	2:15	21
IMEA	2:01	378	0:29	1
IMEWO	1:58	882	2:04	83
INFRA X WEST	2:04	49	-	0
INTER-ENERGA	1:32	192	-	0
INTERGEM	1:57	376	1:49	2
IVEG	1:51	22	-	0
IVEKA	1:56	548	1:20	7
IVERLEK	1:50	529	1:46	78
SIBELGAS	1:51	72	1:08	1

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

In vergelijking met het jaar 2009, valt op dat in het gebied van werkmaatschappij Eandis bij ruim dubbel zoveel afnemers op het lagedruknet de gastoevoer werd onderbroken tijdens interventies. Navraag door de VREG bij Eandis leert dat de oorzaak van de toename lag aan een probleem met de budgetmeter voor aardgas, die eind 2009 voor de eerste maal in Vlaanderen werd geïnstalleerd.

Incidenten

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

Onderbreking aardgastoevoer	<i>Incidenten</i>		
	<i>Distributienetbeheerder</i>	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers
GASELWEST	-	-	0
IMEA	-	-	0
IMEWO	0:45	32	1
INFRA WEST	-	-	0
INTER-ENERGA	30:00	235	1
INTERGEM	3:30	3	1
IVEG	3:40	23	3
IVEKA	-	-	0
IVERLEK	-	-	0
SIBELGAS	3:15	2	1

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

Het door Inter-Energa gerapporteerde incident vond plaats in oktober 2010 in de gemeente Zichen-Zussen-Bolder. De netbeheerder meldt dat door een lek in een waterleiding door erosie water in het aardgasdistributienet was terecht gekomen. De aansluitingen naar de getroffen afnemers moesten worden dichtgedraaid. Ze werden opnieuw geopend nadat de leiding was gedroogd. De eerste klant werd in de ochtend van 16 oktober afgesloten en de laatste klant kon op 19 oktober opnieuw worden aangesloten.

Gemiddelde duur van onbeschikbaarheid

De volgende tabel geeft weer welke de gemiddelde jaarlijkse onbeschikbaarheid van de aardgastoevoer is, uitgedrukt in minuten, in verhouding tot het totale aantal afnemers per 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 in zekere zin geschat wordt;
- de onbeschikbaarheid ook werken op vraag van de afnemer kan bevatten, en de oorzaak van de onderbreking in dat geval niet altijd bij de aardgasnetbeheerder ligt;
- voor de kolom Incidenten, de oorzaak van de onbeschikbaarheid kan liggen bij externe partijen, bijvoorbeeld beschadiging van een leiding bij graafwerken.

Gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer (berekening VREG)	<i>Geplande werken</i>	<i>Niet-geplande werken</i>	<i>Incidenten</i>
	minuten	minuten	minuten
GASELWEST	7	0,2	0,0
IMEA	7	0,2	0,0
IMEWO	6	0,3	0,0
INFRA WEST	3	0,1	0,0
INTER-ENERGA	9	0,1	2,6
INTERGEM	1	0,3	0,0
IVEG	7	0,0	0,1
IVEKA	7	0,3	0,0
IVERLEK	3	0,2	0,0
SIBELGAS	2	0,2	0,0
Gemiddelde	5,3	0,2	0,3

Berekend als een theoretisch gemiddelde over alle afnemers in Vlaanderen bedroeg de onbeschikbaarheid van aardgas in 2010, incidenten buiten beschouwing gelaten, ongeveer 5,5 minuten per afnemer (5 minuten in 2008 en 2009), met als uitersten per netgebied minimaal 1,3 en maximaal 9,1 minuten.

De onderbrekingen van de aardgastoevoer zijn bijna uitsluitend een gevolg van geplande werken. Aangezien geplande werken aangekondigd worden of in overleg met de getroffen eindafnemers gebeuren, blijft de hinder voor de afnemers beperkt. Omdat de netbeheerders de onderbrekingsduur van geplande werken bepalen op basis van standaardtijden en niet op basis van metingen, blijft het cijfer over de jaren vrij constant.

Wanneer een afnemer concreet werd getroffen door een onderbreking van de gastoevoer, duurde deze onbeschikbaarheid vorig jaar ca. 3 uur, met als uitersten slechts 15 minuten voor de vervanging van een gasmeter en 4 uur voor werken aan de dienstleiding.

Bij incidenten is de onbeschikbaarheid uiteraard afhankelijk van de ernst van de situatie en de snelheid waarmee de aardgasnetbeheerders het probleem kan oplossen.

4. Kwaliteit en druk van het aardgas

Druk van het aardgas

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de door de aardgasdistributienetbeheerders ontvangen meldingen van afnemers i.v.m. de druk van het aardgas, met onderscheid tussen het lage- (LD) en het middendruknet (MD).

LD-net	Aantal klachten			Type drukprobleem					<i>Ratio afnemers / terechte klachten</i>
	<i>Totaal</i>	<i>Waarvan terechte klachten</i>		<i>Druk te hoog</i>		<i>Druk te laag</i>		<i>Andere</i>	
Distributie- netbeheerder									
GASELWEST	99	63	64%	26	41%	37	59%	0	4.140
IMEA	42	16	38%	2	13%	14	88%	0	15.006
IMEWO	225	178	79%	69	39%	109	61%	0	1.951
INFRA X WEST	55	43	78%	12	28%	31	72%	0	1.053
INTER-ENERGA	289	257	89%	113	44%	144	56%	0	641
INTERGEM	187	157	84%	90	57%	67	43%	0	1.048
IVEG	101	88	87%	15	17%	71	81%	2	762
IVEKA	556	455	82%	170	37%	285	63%	0	504
IVERLEK	593	510	86%	225	44%	285	56%	0	582
SIBELGAS	17	12	71%	4	33%	8	67%	0	3.630
<i>gemiddelde</i>			<i>76%</i>		<i>35%</i>		<i>64%</i>		<i>1.045</i>

MD-net	Aantal klachten			Type drukprobleem					<i>Ratio afnemers / terechte klachten</i>
	<i>Totaal</i>	<i>Waarvan terechte klachten</i>		<i>Druk te hoog</i>		<i>Druk te laag</i>		<i>Andere</i>	
Distributie- netbeheerder									
GASELWEST	18	13	72%	2	15%	11	85%	0	90
IMEA	4	0	0%						
IMEWO	46	37	80%	9	24%	28	76%	0	49
INFRA X WEST	0								
INTER-ENERGA	0								
INTERGEM	25	23	92%	13	57%	10	43%	0	31
IVEG	0								
IVEKA	47	36	77%	10	28%	26	72%	0	33
IVERLEK	91	63	69%	23	37%	40	63%	0	27
SIBELGAS	0								
<i>gemiddelde</i>			<i>65%</i>		<i>32%</i>		<i>68%</i>		<i>46</i>

Het valt op dat gebruikers op middendrukleidingen veel frequenter klachten lijken te hebben over de druk van het verdeelde aardgas. Blijkbaar reageren zij alerter, ook omdat de grote afnemers beschikken over apparatuur waarmee de druk continu wordt gemeten. Zij vormen een heel kleine groep, 0,4% van het totaal aantal distributienetgebruikers. Twee op drie klachten in deze groep waren terecht.

Er zijn aanzienlijk minder klachten op het lagedruknet (tot max. 100 mbar overdruk), maar ze waren iets vaker terecht. Drie op de vier klachten over de druk van het aardgas waren terecht.

Bij de terechte klachten blijkt dat in ongeveer twee op de drie gevallen de gasdruk te laag was.

Wanneer de cijfers worden vergeleken met het voorgaande jaar, is er in het algemeen een duidelijke toename van het aantal klachten waar te nemen. Over alle netten samen (LD en MD) zien we een gemiddelde van één terechte klacht over de druk van het aardgas per 957 afnemers. In 2009 was er één terechte klacht per 1154 netgebruikers. In 2008 was het cijfer één per 1963 afnemers. De stijgende tendens kan volgens de netbeheerders bij Eandis verklaard worden door een betere registratie van de klachten. De aardgasdistributienetbeheerders vermoeden dat ook het strenge winterweer van begin en einde 2010 op een of andere manier een invloed gehad heeft.

Kwaliteit van het aardgas

Het aardgas in de distributienetten was in 2010 integraal afkomstig uit het hoge druk vervoersnet in beheer van Fluxys. Klachten over de samenstelling van het gas zijn eerder zeldzaam. Ze hebben bijvoorbeeld betrekking op het gehalte aan waterdamp in het gas. In 2010 registreerden de aardgasdistributienetbeheerders een totaal van 16 terechte klachten over de kwaliteit van het aardgas (43 in 2009).

5. Calorische bovenwaarde

De energie-inhoud van het gas wordt uitgedrukt in kWh per normaal m³ gas (d.i. het volume omgerekend naar een toestand bij 0°C en 1 atmosfeer druk). Een gemiddelde waarde wordt bepaald per zone (per geaggregeerd ontvangstation of GOS) en per maand. Behalve als technische parameter is de waarde ook belangrijk in het kader van financiële afrekeningen, bijvoorbeeld in combinatie met het aantal graaddagen.

Calorische bovenwaarde van het aardgas per GOS, uitgedrukt in kWh/Nm³:

GASELWEST

GOS	Aalbeke	Oudenaarde	West
januari	11,5891	11,5936	11,6251
februari	11,5445	11,5449	11,6197
maart	11,4887	11,4902	11,5573
april	11,5501	11,5510	11,5790
mei	11,5787	11,5659	11,5944
juni	11,5745	11,5743	11,6130
juli	11,5645	11,5613	11,6064
augustus	11,5740	11,5748	11,5707
september	11,6356	11,6356	11,6193
oktober	11,6092	11,6085	11,6737
november	11,6326	11,6317	11,6419
december	11,5796	11,5808	11,6151

IMEA

GOS	Antwerpen	Haven
januari	9,8974	9,8952
februari	9,8772	9,8920
maart	9,8729	9,8720
april	10,0238	10,0030
mei	10,1825	10,1770
juni	10,0836	10,0372
juli	10,1229	10,1235
augustus	9,9446	9,9385
september	10,0688	10,0561
oktober	9,9792	9,9954
november	9,9191	9,9430
december	9,8855	9,8753

IMEWO

GOS	Gent	Oostende	Manuport	Ivago	De Keignaert
januari	11,6353	11,6255	-	-	-
februari	11,6071	11,6217	-	11,6975	-
maart	11,5469	11,5595	-	11,4362	-
april	11,5716	11,5812	-	-	-
mei	11,5852	11,5945	-	11,6253	-
juni	11,5970	11,6113	-	11,6095	-
juli	11,5847	11,6060	-	11,6175	-
augustus	11,5826	11,5678	-	11,6209	-
september	11,6175	11,6195	-	11,5699	-
oktober	11,6238	11,6742	-	-	-
november	11,6236	11,6425	-	-	-
december	11,6177	11,6204	-	-	-

INFRA-X-WEST

GOS	Noord	Snaaskerke	Zuid
januari	11,6274	11,6210	11,6256
februari	11,6253	11,7100	11,6245
maart	11,5647	11,6651	11,5617
april	11,5860	11,7403	11,5821
mei	11,6042	11,8139	11,5970
juni	11,6327	11,9764	11,6170
juli	11,6066	11,5518	11,6066
augustus	11,5830	11,9881	11,5757
september	11,6364	11,9458	11,6247
oktober	11,6847	11,8596	11,6770
november	11,6479	11,7417	11,6435
december	11,6232	11,6631	11,6266

INTER-ENERGA

GOS	Dilsen-Lommel	Genk-Langerlo	Leopoldsburg	Sint-Truiden	Herne	West	Zuid
januari	11,3251	11,3033	9,8987	9,8776	9,8778	9,8966	11,3512
februari	11,3294	11,3308	9,8801	9,8559	9,8602	9,8747	11,3776
maart	11,3036	11,2614	9,8775	9,8504	9,8555	9,8710	11,3221
april	11,4402	11,3908	10,0659	10,0428	10,0409	10,0565	11,3837
mei	11,4526	11,4629	10,2197	10,2013	10,2079	10,2064	11,4578
juni	11,3639	11,3627	10,1777	10,1524	10,1598	10,1313	11,3569
juli	11,3494	11,3591	10,2037	10,2170	10,2156	10,2178	11,3573
augustus	11,2924	11,2961	10,0847	10,0476	10,0629	10,0453	11,2906
september	11,3872	11,3987	10,2512	10,2282	10,2444	10,2187	11,3979
oktober	11,4629	11,4568	10,0421	10,0625	10,0811	10,0513	11,4562
november	11,4052	11,3748	9,9270	9,9189	9,9252	9,9205	11,3688
december	11,4242	11,4184	9,8945	9,8848	9,8889	9,8913	11,4390

INTERGEM

GOS	Aalst	Beveren	Waasmunster
januari	11,6287	11,6417	11,6011
februari	11,5877	11,6078	11,5435
maart	11,5370	11,5630	11,4906
april	11,5607	11,5593	11,5547
mei	11,5763	11,6035	11,5704
juni	11,5918	11,6041	11,5971
juli	11,5747	11,5672	11,5648
augustus	11,5684	11,5820	11,5845
september	11,6265	11,6141	11,6165
oktober	11,6074	11,6188	11,5904
november	11,6177	11,6179	11,6169
december	11,6109	11,5729	11,5828

IVEG

GOS	Boechout	Grobbendonk	Hemiksem-Boom	Kampenhout	Laakdal	Zelzate
januari	-	9,8989	9,8964	9,8775	9,8983	11,6490
februari	-	9,8777	9,8885	9,8570	9,8815	11,6101
maart	-	9,8745	9,8732	9,8518	9,8794	11,5628
april	-	10,0516	10,0181	10,0439	10,0772	11,5734
mei	-	10,2077	10,1733	10,2041	10,2329	11,5787
juni	-	10,1304	10,0591	10,1463	10,2263	11,5999
juli	-	10,2167	10,1197	10,2218	10,2016	11,5631
augustus	-	10,0542	9,9463	10,0574	10,1062	11,5900
september	-	10,2170	10,0744	10,2386	10,2669	11,6202
oktober	9,9773	10,0544	9,9764	10,0726	10,0459	11,6243
november	9,9418	9,9207	9,9372	9,9208	9,9308	11,6240
december	9,8911	9,8916	9,8763	9,8855	9,8959	11,6179

IVEKA

GOS	Oost	Loenhout
januari	9,8882	11,6335
februari	9,8665	11,6081
maart	9,8610	11,5495
april	10,0441	11,5814
mei	10,2035	11,5804
juni	10,1367	11,5857
juli	10,2193	11,5728
augustus	10,0399	11,5908
september	10,2175	11,6288
oktober	10,0653	11,6299
november	9,9185	11,6292
december	9,8870	11,6200

IVERLEK

GOS	Dilbeek	Halle	Liedekerke	Sibelga
januari	9,8777	9,8776	11,6278	9,8778
februari	9,8544	9,8544	11,5969	9,8544
maart	9,8484	9,8485	11,5490	9,8485
april	10,0394	10,0371	11,5599	10,0379
mei	10,1947	10,1935	11,5795	10,1950
juni	10,1473	10,1400	11,5868	10,1439
juli	10,2166	10,2188	11,5884	10,2138
augustus	10,0407	10,0361	11,5510	10,0376
september	10,2243	10,2192	11,6279	10,2231
oktober	10,0547	10,0591	11,5974	10,0596
november	9,9166	9,9162	11,6083	9,9165
december	9,8834	9,8833	11,6251	9,8831

SIBELGAS

GOS	Brabant
januari	9,8779
februari	9,8544
maart	9,8485
april	10,0372
mei	10,1952
juni	10,1943
juli	10,2107
augustus	10,0386
september	10,2238
oktober	10,0447
november	9,9158
december	9,8832

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

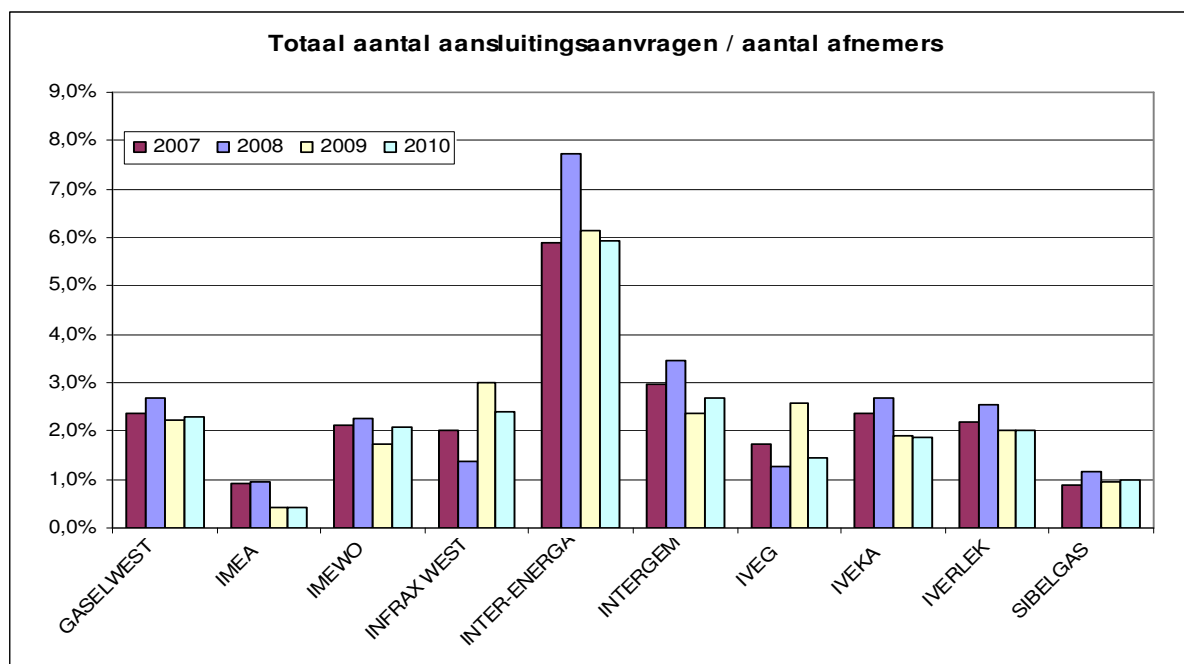
Geïnteresseerde gebruikers kunnen de laatste waarden voor de calorische verbrandingswaarden van het aardgas raadplegen op de websites van Indexis (voor Eandis) en Infracx.

6. Dienstverlening

Aansluitingsaanvragen

Overeenkomstig het Technisch Reglement Distributie Gas (afdeling III.3.2), maakt de aardgasdistributienetbeheerder bij aanvragen voor een nieuwe gasaansluiting een onderscheid tussen een eenvoudige aansluiting en een aansluiting met voorafgaande studie.

Distributie- netbeheerder	Aantal aansluitingsaanvragen				Verhouding t.o.v. aantal afnemers	
	2010			2009	2010	2009
	eenvoudige	met studie	totaal	totaal	totaal	totaal
GASELWEST	5007	972	5979	5710	2,28%	2,20%
IMEA	830	222	1052	1049	0,44%	0,40%
IMEWO	5680	1586	7266	5901	2,08%	1,70%
INFRA X WEST	994	93	1087	1315	2,40%	3,00%
INTER-ENERGA	8648	1130	9778	10220	5,93%	6,20%
INTERGEM	3456	981	4437	3808	2,69%	2,40%
IVEG	823	139	962	1782	1,43%	2,60%
IVEKA	3393	895	4288	4257	1,86%	1,90%
IVERLEK	4591	1464	6055	5862	2,03%	2,00%
SIBELGAS	315	117	432	416	0,99%	1,00%
totaal			41336	40320	2,21%	2,20%



Het aantal aanvragen voor nieuwe gasaansluitingen bleef in 2010 op het niveau van 2009. Bij Inter-Energa bleef de aangroei net als in de vorige jaren op een hoog niveau (6%). Het hangt samen met de sterke groei van het aardgasnet in dit gebied over de afgelopen jaren. Het laagste aangroecijfer van 0,44% is voor Imea, in het verstedelijkte gebied van de stad Antwerpen, waar het aardgasnet reeds sterk is ontwikkeld.

Klachten m.b.t. naleving van termijnen

Overeenkomstig het Technisch Reglement Distributie Gas, dient de aardgasdistributienetbeheerder in zijn antwoord op vragen of verzoeken van de netgebruiker een aantal termijnen na te leven:

- Hij dient de uitvoeringstermijn voor de realisatie van een nieuwe aansluiting zoals vermeld in zijn offerte aan de aanvrager, na te leven (niet-eenvoudige aansluiting).
- De uitvoering van een eenvoudige aansluiting dient plaats te vinden binnen de 15 werkdagen na de betaling door de aanvrager.
- Twee uur na de melding van een storing aan het distributienet of de aansluiting dient de netbeheerder ter plaatse te zijn om de werkzaamheden te kunnen aanvangen die leiden tot het opheffen van de onveilige situatie.
- Bij ongeplande onderbrekingen van de toegang tot het distributienet dient de distributienetbeheerder aan de geïnteresseerde netgebruiker informatie te verschaffen over de aard en de te verwachten duur van de onderbreking.

In onderstaande tabel worden klachten m.b.t. deze termijnen vermeld.

<i>Distributie- netbeheerder</i>	<i>Aantal klachten</i>				<i>Totaal</i>
	<i>i.v.m. uitvoeren van de aansluiting volgens offerte</i>	<i>i.v.m. uitvoeren van een eenvoudige aansluiting</i>	<i>i.v.m. uitvoeren van herstellings- werken voor het opheffen van een storing na melding</i>	<i>i.v.m. informatie verschaffen over een onderbreking</i>	
GASELWEST	0	27	3	3	33
IMEA	0	5	0	0	5
IMEWO	3	141	0	0	144
INFRAX WEST	0	0	0	0	0
INTER-ENERGA	0	1	0	0	1
INTERGEM	0	21	0	0	21
IVEG	0	0	0	0	0
IVEKA	0	16	0	0	16
IVERLEK	0	186	0	0	186
SIBELGAS	0	0	0	0	0
TOTAAL 2010	3	397	3	3	406
TOTAAL 2009	3	329	5	8	345

Het aantal klachten over de naleving van de termijnen door de aardgasdistributienetbeheerder ligt globaal hoger dan in het vorige jaar. Ongeveer 1 op 4.600 afnemers had in 2010 een klacht i.v.m. één van de vier opgelegde termijnen, tegenover 1 op 5.315 in het vorige jaar en 1 op 13.400 daarvoor. Volgens de gerapporteerde gegevens wordt de toename van het aantal klachten enkel veroorzaakt door bijkomende overschrijdingen van de termijn voor uitvoering van een eenvoudige gasaansluiting (15 werkdagen na betaling). Opvallend is dat dit voor rekening is van de gemengde netbeheerders. In het werkingsgebied van de zuivere intercommunales werd hierover slechts één klacht gerapporteerd.

In het verleden werd ook een stijging van het aantal klachten opgemerkt maar dit kon verklaard worden door een steeds betere registratie van de klachten door de distributienetbeheerders. In het werkingsgebied van Eandis wordt erkend dat er in 2010 meer eenvoudige gasaansluitingen later dan voorzien werden uitgevoerd. Het strenge winterweer begin 2010 zorgde voor vertragingen in de planning. Bovendien werd Eandis geconfronteerd met een tijdelijk verminderde capaciteit voor de uitvoering van de gasaansluitingen.

Klachten over de uitvoeringstermijn van de werken voor een nieuwe eenvoudige aansluiting

Wegens de weinige klachten bij aanvragen voor aansluitingen met offerte, wordt de volgende analyse beperkt tot de groep van aanvragen van eenvoudige aansluitingen, waaronder hoofdzakelijk de huishoudelijke aansluitingen.

<i>Distributie-netbeheerder</i>	<i>Aantal aansluitingsaanvragen voor eenvoudige aansluiting</i>	<i>Klachten over uitvoeringstermijn eenvoudige aansluiting</i>	<i>Ratio aanvragen/klachten</i>
GASELWEST	5007	27	185
IMEA	830	5	166
IMEWO	5680	141	40
INFRA X WEST	994	0	-
INTER-ENERGA	8648	1	8.648
INTERGEM	3456	21	165
IVEG	823	0	-
IVEKA	3393	16	212
IVERLEK	4591	186	25
SIBELGAS	315	0	-
<i>Totaal</i>	<i>33737</i>	<i>397</i>	<i>85</i>

Het gemiddelde van één klacht per 85 aanvragen is te vergelijken met de één per 103 in 2009. In het netgebied van Iverlek was er volgens de gerapporteerde cijfers één klacht op 25 aanvragen voor een eenvoudige aansluiting. Zoals reeds hierboven gemeld, ligt de combinatie van streng winterweer begin 2010 en een tijdelijk lokaal gebrek aan aannemers aan de basis van de stijging.

Klachten m.b.t. andere diensten

De aardgasdistributienetbeheerders registreren ook andere klachten van netgebruikers. Aan de VREG rapporteren de netbeheerders de vijf meest voorkomende type andere klachten. Een hoger aantal klachten betekent niet noodzakelijk een mindere dienstverlening, aangezien het samenhangt met de grootte van het net van de netbeheerder.

	GASELWEST	IMEA	IMEWO	INFRA- WEST	INTER- ENERGA	INTERGEM	IVEG	IVEKA	IVERLEK	SIBELGAS	2010	2009
kwaliteit uitvoering	978	210	1108	46	486	901	21	493	1404	109	5756	5014
gebrekkige info	157	107	181	2	16	104	6	123	208	21	925	669
metering	135	121	179	1	4	86	3	118	154	22	823	721
termijn, timing werken	83		176	8	23	51	1	29	237		608	473
afpraak	51	45	120			53		45	99		413	377
factuur		21		10	23		12			5	71	41
attitude										5	5	-
<i>totaal</i>	<i>1404</i>	<i>504</i>	<i>1764</i>	<i>67</i>	<i>552</i>	<i>1195</i>	<i>43</i>	<i>808</i>	<i>2102</i>	<i>162</i>	<i>8601</i>	<i>7295</i>

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

Het merendeel van deze klachten gaat over de kwaliteit van de uitvoering van werken door de distributienetbeheerder (bv. naar aanleiding van vervangingswerken of nieuwe leidingen). Daarna volgen klachten van netgebruikers over een gebrek aan voldoende informatie door de netbeheerder en problemen i.v.m. meetgegevens.

In vergelijking met het vorige jaar is er globaal een toename merkbaar in het aantal klachten. De onderlinge verhoudingen tussen de soorten klachten blijven ongeveer gelijk, wat er kan op wijzen dat de toename te maken heeft met een betere registratie van de klachten. Eandis meldt dat een interne campagne naar de medewerkers toe en een verbeterde website hebben bijgedragen tot een betere captatie van klachten in 2010. In februari 2010 heeft Eandis een uniform systeem voor klachtenbeheer uitgerold. Via de website werd het indienen van een klacht gemakkelijker en toegankelijker gemaakt.¹

7. Operationele verliezen

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

8. Gaslekken, gaslekopspringen en melding van incidenten

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

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

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

- aantal klachten bij de Ombudsdienst voor Energie m.b.t. distributienetbeheerders
- aantal klachten bij de VREG m.b.t. distributienetbeheerders.

¹ Jaarverslag Eandis 2010, Activiteitenverslag, p. 56

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

De Ombudsdienst voor Energie ging van start op 21 januari 2010. In haar jaarverslag 2010 merkt de dienst op dat de klachten tegen de distributienetbeheerders moeten genuanceerd worden. Eindafnemers richten zich met hun klacht niet altijd tot de juiste onderneming: de leverancier factureert aan de afnemer en ontvangt de klacht, ook wanneer de klacht een gevolg kan zijn van een opname, validering of schatting van de metergegevens door de distributienetbeheerder. Het omgekeerde is ook mogelijk, nl. klachten tegen een netbeheerder terwijl de leverancier de verantwoordelijkheid draagt. Wegens gebrek aan cijfers van vorige jaren, is er geen indicatie over de evolutie van het aantal klachten.

Distributienetbeheerder (werkmaatschappij)	Aantal klachten tegen DNB ontvangen in 2010 door de Ombudsdienst (aardgas en elektriciteit)
Eandis	330
Infrac	114

De VREG registreerde volgende aantal klachten sinds 2008:

Distributienetbeheerder (werkmaatschappij)	Aantal klachten tegen DNB ontvangen door de VREG (aardgas en elektriciteit)		
	2008	2009	2010
Eandis	137	121	114
Infrac	17	25	33

10. Conclusies voor het jaar 2010

De onbeschikbaarheid van toegang tot het aardgasnet is meestal toe te schrijven aan geplande werken. Deze onbeschikbaarheid heeft 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 theoretisch gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer was in 2010 5,5 minuten per jaar, dit is iets meer dan de 5 minuten in 2009.

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 1.867.432 afnemers werden 1.951 terechte meldingen van drukproblemen ontvangen en behandeld door de aardgasnetbeheerders, dit is één melding per 957 netgebruikers. Dit is meer dan vorig jaar toen één melding per 1.154 netgebruikers ontvangen werd. Vermoedelijk is de toename in het aantal klachten een gevolg van een betere registratie van de klachten. De netbeheerders wijzen ook op het zeer strenge winterweer van begin en eind 2010, met verhoogd verbruik van aardgas, dat een invloed kan gehad hebben.

Over de kwaliteit of samenstelling van het gas werden in 2010 slechts 16 terechte klachten ontvangen.

Met betrekking tot de naleving van termijnen van de dienstverlening werden 406 klachten over de vier in het rapporteringsmodel vermelde termijnen door de aardgasnetbeheerders behandeld, dit is één klacht per 4.600 netgebruikers. Dit is een hoger aantal klachten dan het cijfer van één klacht per 5.315 netgebruikers vorig jaar. Er is vooral een toename in het aantal klachten voor realisatie van een eenvoudige (huishoudelijke) aansluiting bij de gemeente intercommunales. Als reden voor de toename werd het strenge winterweer begin 2010 in combinatie met een tijdelijk verminderde operationele capaciteit aangegeven.

De rapportering bevatte ook een peiling naar alle andere klachten over de dienstverlening, naast de hogervermelde klachten over termijnen. Uit deze rapportering blijkt dat het grootste aantal klachten gaat over kwaliteit van uitvoering van werken, meetgegevens en informatieverstrekking. In mindere mate komen ook klachten over timing van uitvoering, afspraken en administratie voor. Er werden meer klachten geregistreerd dan in het voorgaande jaar.

De VREG waardeert de betere registratie van klachten door de aardgasdistributienetbeheerders en beseft dat de daaruit volgende rapportering de foute indruk kan geven van een minderende kwaliteit qua dienstverlening. De interne captatieprocessen werden verder op punt gesteld (Eandis) en de websites van de netbeheerders bevatten voortaan een klachtenformulier waarop gebruikers op een gemakkelijke en efficiënte manier een klacht kunnen indienen. De VREG blijft waakzaam en verwacht dat de netbeheerders op termijn in hun dienstverlening zullen blijven verbeteren.

Op Europees vlak heeft de European Regulators' Group for Electricity and Gas (ERGEG) in juni 2010 haar "Guidelines of Good Practice on Customer Complaint Handling, Reporting and Classification" gepubliceerd. Aangezien deze guidelines tot doel hebben dat de netbeheerders ze naleven, kan dit verdere aanpassingen aan de datasystemen vragen.