



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

## Rapport van de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt

van 15 mei 2012

met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening van de  
aardgasdistributienetbeheerders in het Vlaamse Gewest in 2011

## Inhoud

1. SITUATIESCHETS-----	3
2. PROFIEL VAN HET NET -----	3
3. ONBESCHIKBAARHEID VAN DE TOEGANG TOT HET DISTRIBUTIENET -----	4
<i>Onderbrekingen door geplande werken.....</i>	<i>4</i>
<i>Onderbrekingen door niet-geplande werken.....</i>	<i>5</i>
<i>Incidenten.....</i>	<i>6</i>
<i>Gemiddelde duur van onbeschikbaarheid.....</i>	<i>7</i>
4. KWALITEIT EN DRUK VAN HET AARDGAS -----	8
<i>Druk van het aardgas.....</i>	<i>8</i>
<i>Kwaliteit van het aardgas.....</i>	<i>10</i>
5. CALORISCHE BOVENWAARDE-----	10
6. DIENSTVERLENING-----	13
<i>Aansluitingsaanvragen.....</i>	<i>13</i>
<i>Klachten m.b.t. naleving van termijnen.....</i>	<i>15</i>
<i>Klachten m.b.t. andere diensten.....</i>	<i>16</i>
7. OPERATIONELE VERLIEZEN-----	18
8. GASLEKKEN, GASLEKOPSPORINGEN EN MELDING VAN INCIDENTEN-----	18
9. REFERENTIES M.B.T. EVOLUTIE KWALITEIT DIENSTVERLENING -----	18
10. CONCLUSIES VOOR HET JAAR 2011-----	19

## 1. Situatieschets

Overeenkomstig artikel 3.1.3.e van het Energiedecreet vervult de VREG volgende taak: het toezicht houden op de zekerheid en betrouwbaarheid van de distributienetten en het plaatselijk vervoersnet van elektriciteit, alsook de kwaliteit van de dienstverlening van de netbeheerders, onder meer bij de uitvoering van herstellingen en onderhoud en op het vlak van de tijd die de beheerders van de netten nodig hebben om aansluitingen en herstellingen uit te voeren.

Conform artikel 1.2.3 van de Algemene Bepalingen (Deel I) van het [Technisch Reglement Distributie Gas](#) (TRDG) 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 [BESL-2004-33](#) opgesteld en gepubliceerd door de VREG.

De door de VREG 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 voor kalenderjaar 2011 bekomen resultaten, maakt een vergelijking tussen de aardgasdistributienetbeheerders en geeft een aantal kerncijfers voor het Vlaamse Gewest.

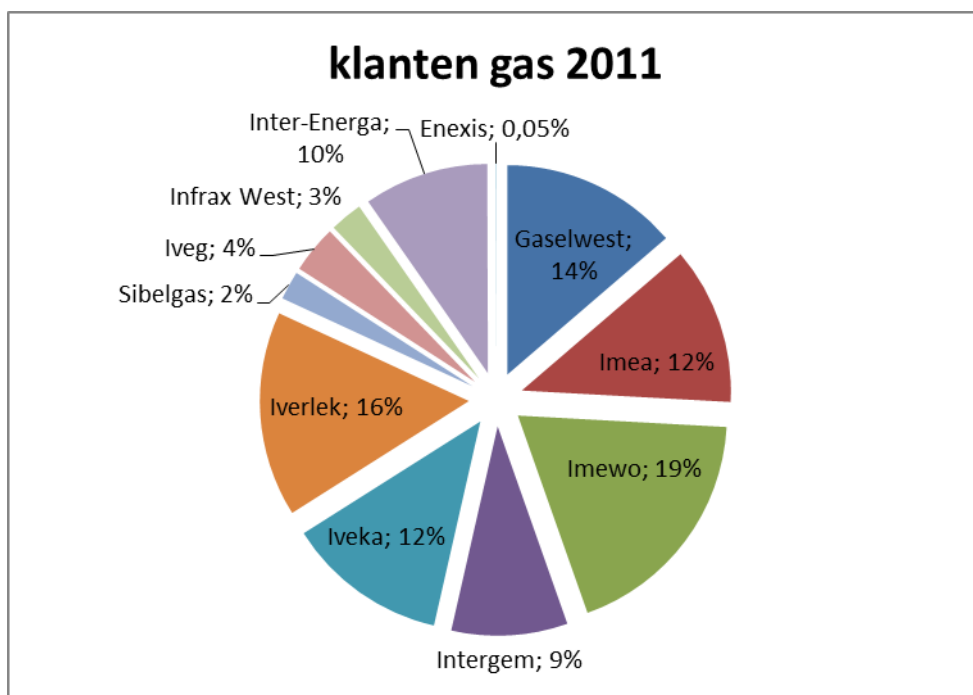
De hier gepresenteerde gegevens werden door de VREG met zorg verwerkt maar worden louter ter informatie verstrekt. Ze worden gerapporteerd door de aardgasdistributienetbeheerders en de VREG kan niet garanderen dat deze cijfers een juist en volledig beeld geven van de kwaliteit van de dienstverlening. Het gebruik van de informatie is dan ook voor eigen rekening en risico.

## 2. Profiel van het net

Om een relatieve vergelijking mogelijk te maken wordt in onderstaande tabel het aantal afnemers in 2011 per aardgasdistributienetbeheerder weergegeven. De cijfers zijn het gemiddelde van het aantal actieve toegangspunten op 1 januari 2011 en 1 januari 2012.

**Tabel 1 gemiddeld aantal afnamepunten gas per DNB in 2011**

Distributienetbeheerder (DNB)	Totaal aantal afnemers	Relatief aandeel	Werkmaatschappij	aandeel
Gaselwest	256.428	14%	Eandis cvba	84%
Imea	227.443	12%		
Imewo	349.944	19%		
Intergem	167.940	9%		
Iveka	233.021	12%		
Iverlek	296.553	16%		
Sibelgas	41.495	2%		
Iveg	68.809	4%	Infracvba	16%
Infrac West	47.146	3%		
Inter-Energa	180.429	10%		
Enexis (Nederland)	926	0,05%		
Totaal	1.870.134	100%		



**Figuur 1 Verdeling per DNB afnamepunten gas in Vlaanderen 2011**

Door Enexis werd geen rapportering ingediend aangezien het distributienet slechts één gemeente (Baarle-Hertog) omvat en het gasnet gekoppeld is aan het Nederlandse aardgasnet. De VREG ontving ook in 2011 geen klachten over de kwaliteit van de dienstverlening in Baarle-Hertog.

### 3. Onbeschikbaarheid van de toegang tot het distributienet

Krachtens het Energiedecreet artikel 4.1.6.1<sup>o</sup> heeft de aardgasdistributienetbeheerder o.m. als taak het beheer en onderhoud en het ontwikkelen onder economische voorwaarden van een veilig, betrouwbaar en efficiënt net. Artikel I.1.2.1 §2 van het Technisch Reglement Distributie Gas stipuleert dat de distributienetbeheerder al wat redelijkerwijs binnen zijn mogelijkheden ligt, in het werk moet stellen om onderbrekingen van de toegang tot het distributienet te voorkomen, of indien een onderbreking optreedt, die zo snel mogelijk te verhelpen.

In dit onderdeel wordt onderzocht in hoeverre klanten in 2011 werden getroffen door onderbrekingen in hun afname van aardgas van het distributienet.

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

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

#### Onderbrekingen door geplande werken

Krachtens artikel IV.3.2.1 van het Technisch Reglement Distributie Gas heeft de aardgasdistributienetbeheerder het recht om, na overleg met de betrokken

distributienetgebruiker, de toegang tot het distributienet te onderbreken als de veiligheid, de betrouwbaarheid of de efficiëntie van het distributienet of de aansluiting werkzaamheden vereist aan het distributienet of de aansluiting. Deze geplande werken omvatten werken aan de dienstleiding of aan de gasmeter.

Zoals gebruikelijk rapporteren de netbeheerders aan de VREG hun standaardtijden voor deze vormen van onbeschikbaarheid.

**Tabel 2 onderbrekingen t.g.v. door DNB geplande werken in 2011**

Onderbreking aardgastoevoer geplande werken	Werken aan de dienstleiding		Werken aan de gasmeter	
	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers
Distributienetbeheerder				
GASELWEST	4:00	5.434	2:00	2.182
IMEA	4:00	8.478	2:00	2.350
IMEWO	4:00	9.404	2:00	4.094
INFRAX WEST	2:00	584	0:15	244
INTER-ENERGA	2:00	3.442	0:15	105
INTERGEM	4:00	4.440	2:00	427
IVEG	2:00	1.022	0:15	760
IVEKA	4:00	7.978	2:00	4.703
IVERLEK	4:00	6.632	2:00	2.866
SIBELGAS	4:00	487	2:00	93

De VREG stelt vast dat aardgasdistributienetbeheerder Inter-Energa de onderbreking bij werken aan de dienstleiding t.o.v. 2010 verminderde van 2h48 naar 2h00, dezelfde duur als deze bij de andere Infrax-netbeheerders.

Uit de rapportering komt, net als vorig jaar, een verschil in tijdsduur tot uiting tussen de werken bij Eandis en Infrax. Vijftien minuten is de normale duur van onderbreking bij de vervanging van een meter in het kader van metrologie. In de 2h00 bij werken aan de gasmeter bij Eandis houdt men ook rekening met andere saneringswerken die meestal gelijktijdig worden uitgevoerd.

De onderbrekingen als gevolg van geplande werken hebben een beperkte impact op het gebruikerscomfort aangezien de getroffen klanten vooraf door de netbeheerder van het moment en de verwachte duur van de onderbreking werden ingelicht.

## Onderbrekingen door niet-geplande werken

Niet-geplande werken zijn interventies door de aardgasdistributienetbeheerder ten gevolge van meldingen door de afnemers.

Overeenkomstig het TRDG artikel IV.3.3.1 voorziet de aardgasdistributienetbeheerder in een permanent telefonisch informatienummer waarop onderbrekingen kunnen worden gemeld en informatie over onderbrekingen kan worden verstrekt. In Eandis-gebied is het permanente nummer voor storingen en defecten 078.35.35.00. In Infrax-gebied is dit 078.35.34.33. Volgens artikel III.5.3.3 §1 uit het TRDG dient de aardgasdistributienetbeheerder binnen twee uur na de melding van een storing aan de aansluiting ter plaatse te zijn om de werkzaamheden aan te vangen die leiden tot het opheffen van de storing.

**Tabel 3 onderbrekingen bij oproepen in 2011**

Onderbreking aardgastoevoer niet-geplande werken	Lagedruknet (LD)		Middendruknet (MD)		
	Distributienetbeheerder	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers
	GASELWEST	1:51	448	2:24	31
	IMEA	1:49	370	1:13	2
	IMEWO	1:48	812	1:45	63
	INFRA WEST	2:20	46	-	-
	INTER-ENERGA	1:09	237	-	-
	INTERGEM	1:49	350	1:02	1
	IVEG	1:39	33	-	-
	IVEKA	1:43	507	2:19	4
	IVERLEK	1:51	522	1:43	74
	SIBELGAS	1:42	58	2:31	1

De in bovenstaande tabel vermelde onderbrekingsduur is de gemiddelde onderbrekingsduur per getroffen afnemer.

In vergelijking met 2010 ligt het aantal interventies op het overwegend residentiële lagedruknet op ongeveer hetzelfde niveau (-2%). Hierbij werden de onderbrekingen iets vlugger hersteld (-8%). Op het middendruknet waren er minder onverwachte onderbrekingen (-9%). De interventies werden bovendien iets sneller opgelost (-3%).

In vergelijking met het jaar 2009, blijft het aantal interventies op het lagedruknet bij werkmaatschappij Eandis vrij hoog. Ook in 2011 werden nog veel oproepen genoteerd voor problemen met de oudere budgetmeters, die worden vervangen door nieuwe. Eandis verwacht ook in de volgende jaren nog interventies te moeten uitvoeren voor deze groep budgetmeters.

## Incidenten

Een incident zoals hier vermeld is bijvoorbeeld een gaslek ontstaan bij graafwerken in de buurt van een gasleiding, waarbij de aardgastoevoer naar meerdere gebruikers 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.

**Tabel 4 onderbrekingen gastoevoer n.a.v. incidenten in 2011**

<b>Onderbreking aardgastoevoer</b>	<b>Incidenten</b>		
	Gem. duur (h:min)	Aantal afname- punten	Aantal incidenten
GASELWEST	-	-	0
IMEA	2:15	3	1
IMEWO	1:30	13	1
INFRA WEST	-	-	0
INTER-ENERGA	-	-	0
INTERGEM	4:37	21	2
IVEG	3:15	1	1
IVEKA	2:27	11	2
IVERLEK	-	-	0
SIBELGAS	-	-	0

De in bovenstaande tabel vermelde onderbrekingsduur is de gemiddelde onderbrekingsduur per getroffen afnemer. Het incident in IVEG-zone betrof slechts één toegangspunt maar wel met meerdere getroffen en in het asielcentrum te Steenokkerzeel.

De vermelde, vrij beperkte gegevens m.b.t. incidenten dienen genuanceerd te worden. De VREG vraagt aan de distributienetbeheerders een rapportering van de incidenten waarbij de gastoevoer naar afnemers werd afgesloten. Bij gaslekken gebeurt een dergelijke afsluiting meestal niet. Uit veiligheidsoverwegingen geeft de netbeheerder immers de voorkeur aan het werken met leidingen onder gas, om brandbare of explosieve mengsels van lucht en gas in de geleide leidingen te vermijden. Bovendien wordt door de hulpdiensten (lokale brandweer) vaak een veiligheidsperimeter ingesteld waaruit mensen worden geëvacueerd. Een dergelijke evacuatie kan ook als een onderbreking van de gastoevoer worden beschouwd voor de tijd dat een inwoner de toegang tot zijn woning werd ontzegd. De gegevens betreffende het aantal op vraag van de hulpdiensten geëvacueerde wooneenheden worden evenwel niet overgemaakt aan de netbeheerders.

### **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.

**Tabel 5 gemiddelde duur onbeschikbaarheid aardgas per afnemer in 2011**

Gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer (berekening VREG)	Geplande werken	Niet-geplande werken	Incidenten
	minuten	minuten	minuten
GASELWEST	6	0,2	0,0
IMEA	10	0,2	0,0
IMEWO	8	0,3	0,0
INFRA WEST	2	0,1	0,0
INTER-ENERGA	2	0,1	0,0
INTERGEM	7	0,2	0,0
IVEG	2	0,0	0,0
IVEKA	11	0,2	0,0
IVERLEK	7	0,2	0,0
SIBELGAS	3	0,1	0,0
Gemiddelde	7	0,2	0,0

Berekend als een theoretisch gemiddelde over alle afnemers in Vlaanderen bedroeg de onbeschikbaarheid van aardgas in 2011, incidenten buiten beschouwing gelaten, ongeveer 7'12" per afnemer (5'30" in 2010, afgerond 5' in 2008 en 2009), met als uitersten per netgebied minimaal 2'06" en maximaal 11'12" minuten.

De onderbrekingen van de aardgastoevoer zijn bijna uitsluitend het gevolg van geplande werken, m.a.w. noodzakelijke ingrepen door de netbeheerder aan de dienstleiding of de gasmeter van de klant. Aangezien geplande werken aangekondigd worden of in overleg met de getroffen eindafnemers gebeuren, blijft de hinder voor de afnemers beperkt. De onderbrekingen gaan van 15 minuten voor de vervanging van een gasmeter tot 4 uur voor werken aan de dienstleiding.

Het aantal onderbrekingen ten gevolge van storingen of defecten aan de aansluiting op het aardgasnet is zeer beperkt in verhouding tot de geplande werken. Het gemiddelde niveau bleef nagenoeg gelijk met dat van vorig jaar.

## 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 grotendeels residentiële lagedruknet (LD) en het middendruknet (MD).



**Tabel 6 klachten van afnemers op het LD-net m.b.t. gasdruk in 2011**

LD-net	Aantal klachten			Type drukprobleem					Ratio afnemers / terechte klachten <sup>1</sup>
	Distributienetbeheerder	Totaal	Waarvan terechte klachten	Druk te hoog		Druk te laag		Andere	
GASELWEST	77	62	81%	27	44%	35	56%	0	4.323
IMEA	28	12	43%	2	17%	10	83%	0	20.178
IMEWO	217	180	83%	100	56%	80	44%	0	1.981
INFRA X WEST	51	40	78%	14	35%	23	58%	3	1.165
INTER-ENERGA	424	371	88%	204	55%	167	45%	0	473
INTERGEM	168	139	83%	82	59%	57	41%	0	1.222
IVEG	96	81	84%	17	21%	59	73%	5	844
IVEKA	361	322	89%	129	40%	193	60%	0	729
IVERLEK	481	413	86%	229	55%	184	45%	0	738
SIBELGAS	10	9	90%	4	44%	5	56%	0	4.919
Gemiddelde Vlaanderen			85%		50%		50%	8	1.173

**Tabel 7 klachten van afnemers op het MD-net m.b.t. gasdruk in 2011**

MD-net	Aantal klachten			Type drukprobleem					Ratio afnemers / terechte klachten <sup>2</sup>
	Distributienetbeheerder	Totaal	Waarvan terechte klachten	Druk te hoog		Druk te laag		Andere	
GASELWEST	14	13	93%	3	23%	10	77%	0	94
IMEA	5	2	40%	0	0%	2	100%		584
IMEWO	29	24	83%	9	38%	15	63%	0	78
INFRA X WEST	0								
INTER-ENERGA	0								
INTERGEM	25	22	88%	11	50%	11	50%	0	36
IVEG	0								
IVEKA	32	24	75%	13	54%	11	46%	0	52
IVERLEK	51	41	80%	15	37%	26	63%	0	43
SIBELGAS	1	0	0%						
Gemiddelde Vlaanderen			80%		40%		60%	0	416

Over alle netten samen (LD en MD) zien we een gemiddelde van één terechte klacht per 1119 afnemers. In 2010 was de verhouding één per 957, in 2009 één per 1154. Men kan concluderen dat wat betreft klachten over de gasdruk op LD er weinig verschil is met de vorige jaren. Op MD nam het aantal terechte klachten met een kwart af t.o.v. 2010.

<sup>1 2</sup> Op basis van het aantal meettoestellen op 1/1/2011. De ratio per DNB is alleen berekenbaar indien er minstens één terechte klacht was. Gemiddelde voor Vlaanderen berekend op geheel van aantal meettoestellen.

## Kwaliteit van het aardgas

Het aardgas in de distributienetten was in 2011 integraal afkomstig uit het hoge druk vervoersnet in beheer van Fluxys. Klachten door afnemers over de samenstelling van het gas zijn eerder zeldzaam. Ze hebben bijvoorbeeld betrekking op de aanwezigheid van waterdamp in het gas, ontstaan na werken. Over 2011 werden slechts 2 terecht klachten ontvangen door de aardgasdistributienetbeheerders. In één geval was lucht in de aansluitingen terecht gekomen ten gevolge van het onvoldoende ontlichten van een nieuw aangelegde distributieleiding. In 2010 waren er nog 16 klachten en in 2009 43.

## 5. Calorische bovenwaarde

De energie-inhoud van aardgas wordt uitgedrukt in kWh per normaal m<sup>3</sup> gas, d.i. het volume omgerekend naar 0°C en 1 atmosfeer druk. Omdat de samenstelling van het gas continu weinig in samenstelling varieert, wordt een gemiddelde waarde bepaald per netwerk, namelijk per geaggregeerd ontvangstation (GOS) per maand.

In de volgende tabellen wordt de calorische bovenwaarde (CBW) van het aardgas per GOS dus uitgedrukt in kWh/Nm<sup>3</sup>.

**Tabel 8 Gaselwest: CBW per GOS voor 2011**

GOS	Aalbeke	Oudenaarde	West
januari	11,5782	11,5784	11,5959
februari	11,6179	11,6178	11,6265
maart	11,6088	11,6091	11,6162
april	11,6388	11,6375	11,5967
mei	11,6382	11,6319	11,5150
juni	11,6780	11,6737	11,5391
juli	11,6464	11,6444	11,5537
augustus	11,6392	11,6465	11,6234
september	11,6730	11,6759	11,6655
oktober	11,6992	11,7017	11,7222
november	11,5886	11,5888	11,6013
december	11,5311	11,5299	11,5669

**Tabel 9 Imea: CBW per GOS voor 2011**

GOS	Antwerpen	Haven
januari	9,8742	9,8814
februari	9,8743	9,8765
maart	9,8830	9,8992
april	9,8874	9,8868
mei	10,0063	10,0065
juni	10,0336	10,0231
juli	9,9687	9,9637
augustus	9,9475	9,9470
september	9,9557	9,9571
oktober	10,0120	10,0118
november	9,9055	9,9091
december	9,9032	9,9067

**Tabel 10 Imewo: CBW per GOS voor 2011**

GOS	Gent	Oostende	Manuport	Ivago	De Keignaert
januari	11,5810	11,5972	-	11,5699	-
februari	11,6184	11,6271	-	11,6037	-
maart	11,6132	11,6116	-	11,6250	-
april	11,6187	11,5884	-	11,6085	-
mei	11,5954	11,5066	-	11,4476	-
juni	11,6325	11,5271	-	11,6218	-
juli	11,6104	11,5489	-	11,6412	-
augustus	11,6333	11,5683	-	11,6344	-
september	11,6590	11,6148	-	-	-
oktober	11,7089	11,6345	-	-	-
november	11,5856	11,5316	-	-	-
december	11,5435	11,5483	-	-	-

**Tabel 11 Infrac-West: CBW per GOS voor 2011**

GOS	Noord	Snaaskerke	Zuid
januari	11,6005	11,6534	11,5988
februari	11,6609	11,7086	11,6588
maart	11,6247	11,6858	11,6069
april	11,6064	11,7400	11,5991
mei	11,5280	11,7385	11,5192
juni	11,5434	11,7528	11,5326
juli	11,5586	11,7844	11,5418
augustus	11,7618	11,9598	11,7335
september	11,6854	11,8867	11,6695
oktober	11,7358	11,8949	11,7259
november	11,6050	11,6924	11,6027
december	11,5716	11,6290	11,5705

**Tabel 12 Inter-Energa: CBW per GOS voor 2011**

GOS	Dilsen-Lommel	Genk-Langerlo	Leopoldsburg	Sint-Truiden	Herne	West	Zuid
januari	11,3681	11,3580	9,8711	9,8583	9,8626	9,8664	11,3761
februari	11,2791	11,2974	9,8607	9,8466	9,8498	9,8547	11,3524
maart	11,2790	11,2790	9,8715	9,8561	9,8616	9,8656	11,3520
april	11,2374	11,2540	9,8962	9,8811	9,8905	9,8869	11,3380
mei	11,2433	11,2909	10,0268	9,9954	10,0093	10,0028	11,3455
juni	11,2132	11,2126	9,9156	9,9046	9,9200	9,8957	11,3193
juli	11,1845	11,1840	10,3560	10,1757	10,1912	10,2979	11,3058
augustus	11,1429	11,1572	9,9821	9,9295	9,9618	9,9343	11,1902
september	11,2158	11,2686	10,0027	9,9637	9,9781	9,9614	11,2491
oktober	11,3376	11,3617	10,0282	10,0136	10,0249	10,0124	11,3906
november	11,2799	11,2596	9,9144	9,9049	9,9098	9,9078	11,2880
december	11,3101	11,2720	9,8955	9,8884	9,8942	9,8906	11,3029

**Tabel 13 Intergem: CBW per GOS voor 2011**

GOS	Aalst	Beveren	Waasmunster
januari	11,5711	11,5599	11,5802
februari	11,6134	11,6042	11,6185
maart	11,6072	11,6100	11,6122
april	11,6341	11,6261	11,6264
mei	11,6233	11,6067	11,6115
juni	11,6596	11,6304	12,2838
juli	11,6311	11,6045	12,0732
augustus	11,6344	11,6355	11,6287
september	11,6696	11,6597	11,6591
oktober	11,7142	11,7358	11,7387
november	11,5958	11,6143	11,9065
december	11,5465	11,5918	11,5211

**Tabel 14 IVEG: CBW per GOS voor 2011**

GOS	Boechout	Grobbendonk	Hemiksem- Boom	Kampenhout	Laakdal	Zelzate
januari	9,8683	9,8683	9,8875	9,8594	9,8730	11,5721
februari	9,8566	9,8570	9,8353	9,8467	9,8610	11,5947
maart	9,8672	9,8678	9,9021	9,8571	9,8736	11,6101
april	9,8908	9,8895	9,8887	9,8847	9,9065	11,6280
mei	10,0131	10,0102	10,0081	10,0002	10,0712	11,6157
juni	9,8962	9,8948	9,8943	9,9084	9,9281	11,6856
juli	10,3090	10,3101	10,3064	10,1758	10,3753	11,5295
augustus	9,9361	9,9364	9,9315	9,9336	9,9944	11,7342
september	9,9586	9,9591	9,9584	9,9629	9,9920	11,6653
oktober	10,0182	10,0111	10,0108	10,0106	10,0240	11,7435
november	9,9110	9,9078	9,9081	9,9055	9,9194	11,6107
december	9,8928	9,8918	9,9081	9,8890	9,8976	11,5840

**Tabel 15 Iveka: CBW per GOS voor 2011**

GOS	Oost	Loenhout
januari	9,8618	11,5906
februari	9,8617	11,6102
maart	9,8601	11,6153
april	9,8827	11,6173
mei	9,9988	11,6213
juni	10,0636	11,6415
juli	9,9638	11,6106
augustus	9,9457	11,6562
september	9,9552	11,6627
oktober	10,0090	11,7318
november	9,9046	11,6173
december	9,8888	11,5995

**Tabel 16 Iverlek: CBW per GOS voor 2011**

GOS	Dilbeek	Halle	Liedekerke	Sibelga
januari	9,8566	9,8567	11,5711	9,8567
februari	9,8554	9,8554	11,6187	9,8554
maart	9,8539	9,8539	11,6081	9,8539
april	9,8779	9,8773	11,6400	9,8772
mei	9,9918	9,9891	11,6359	9,9896
juni	10,0674	10,0629	11,6740	10,0653
juli	9,9610	9,9584	11,6438	9,9614
augustus	9,9436	9,9425	11,6423	9,9434
september	9,9544	9,9538	11,6814	9,9548
oktober	10,0046	10,0056	11,6981	10,0050
november	9,9010	9,9000	11,5904	9,9011
december	9,8868	9,8868	11,5294	9,8867

**Tabel 17 Sibelgas: CBW per GOS voor 2011**

GOS	Brabant
januari	9,8566
februari	9,8554
maart	9,8539
april	9,8776
mei	9,9932
juni	10,0658
juli	9,9600
augustus	9,9430
september	9,9523
oktober	10,0080
november	9,9019
december	9,8868

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

De geïnteresseerde lezer kan de laatste maandelijkse waarden voor de calorische verbrandingswaarden van het aardgas raadplegen op de websites van Indexis (voor Eandis) en Infrac.

## 6. Dienstverlening

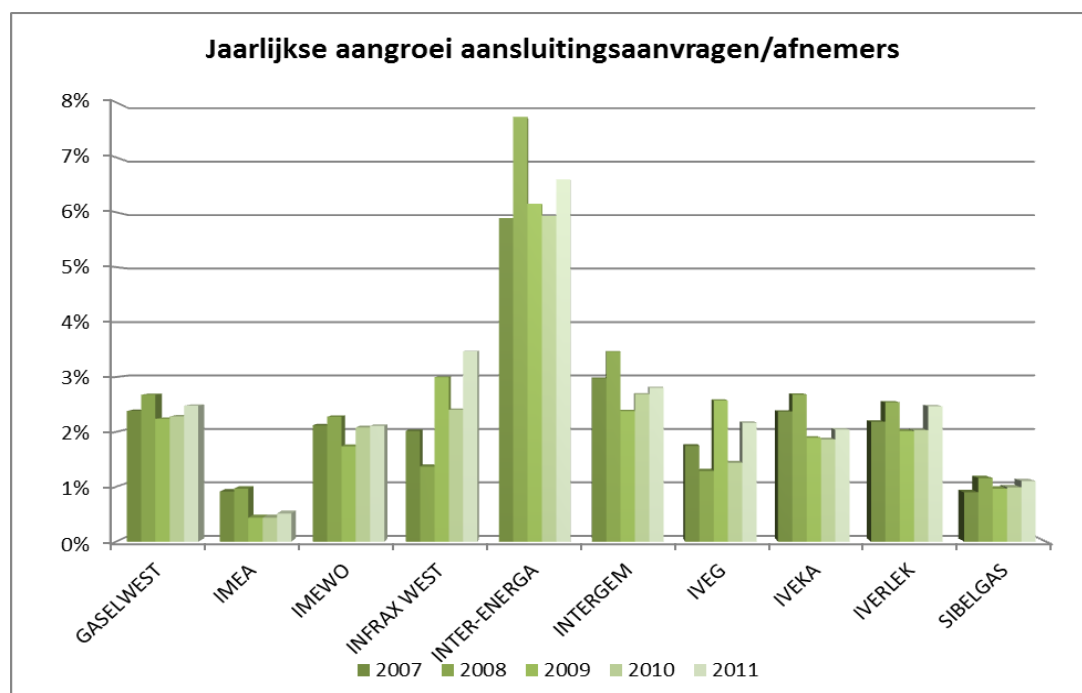
### Aansluitingsaanvragen

Overeenkomstig het TRDG 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.

**Tabel 18 Aanvragen in 2011 voor aansluiting op het aardgasdistributienet**

Distributie- netbeheerder	Aantal aansluitingsaanvragen resulterend in offerte			Verhouding t.o.v. aantal afnemers (~ groei)	
	2011			2010	2010
	eenvoudige	met studie	totaal	totaal	totaal
GASELWEST	5189	1069	6258	5979	2,48%
IMEA	877	285	1162	1052	0,51%
IMEWO	5645	1635	7280	7266	2,11%
INFRAX WEST	1551	60	1611	1087	3,47%
INTER-ENERGA	10500	1060	11560	9778	6,60%
INTERGEM	3607	1019	4626	4437	2,80%
IVEG	1429	48	1477	962	2,17%
IVEKA	3688	1006	4694	4288	2,04%
IVERLEK	4967	2242	7209	6055	2,47%
SIBELGAS	332	122	454	432	1,10%
<b>totaal</b>			<b>46331</b>	<b>41336</b>	<b>2,51%</b>

Op de volgende grafiek worden de aansluitingsaanvragen t.o.v. het bestaande klantenbestand voor de laatste 5 jaren weergegeven.



**Figuur 2 Jaarlijkse evolutie nieuwe aanvragen t.o.v. bestaande klanten per DNB 2007-2011**

Er was in 2011 globaal meer vraag naar nieuwe aansluitingen op het aardgasnet in vergelijking met de laatste jaren. De hogere stookolieprijzen in 2011 kunnen hierin een rol gespeeld hebben. Bij Inter-Energa bleef de aangroei zoals gewoonlijk op een zeer hoog niveau (7%). Het hangt samen met de aanhoudende sterke groei van het aardgasdistributienet, waarbij steeds meer woningen de

mogelijkheid krijgen om aan te sluiten op een gasleiding in hun straat. De netbeheerder tracht te voldoen aan de in het Energiedecreet opgelegde cijfers wat betreft de aansluitbaarheidsgraden. Het laagste aangroei cijfer (0,5%) is voor DNB Imea, in het verstedelijkte gebied van de stad Antwerpen met een reeds sterk uitgebouwd aardgasnet.

## 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 19 worden klachten m.b.t. deze termijnen vermeld.

**Tabel 19 Klachten bij DNB's i.v.m. naleving termijnen (2011)**

Distributie- netbeheerder	Aantal klachten m.b.t. naleving termijnen				Totaal
	i.v.m. uitvoeren van de aansluiting volgens offerte	i.v.m. uitvoeren van een eenvoudige aansluiting	i.v.m. uitvoeren van herstellingswe rken voor het opheffen van een storing na melding	i.v.m. informatie verschaffen over een onderbreking	
GASELWEST	16	78	1	7	102
IMEA	4	12	3	4	23
IMEWO	13	47	2	7	69
INFRAX WEST	0	0	0	0	0
INTER-ENERGA	1	4	0	0	5
INTERGEM	31	112	1	2	146
IVEG	0	1	0	0	1
IVEKA	9	34	1	2	46
IVERLEK	47	105	0	7	159
SIBELGAS	2	5	0	0	7
TOTAAL 2011	123	398	8	29	558
TOTAAL 2010	3	397	3	3	406
TOTAAL 2009	3	329	5	8	345

Het aantal gerapporteerde klachten voor het jaar 2011 over de naleving van de termijnen door de aardgasdistributienetbeheerder ligt globaal hoger dan in 2010. Ongeveer 1 op 3.519 afnemers heeft in 2011 een klacht i.v.m. één van de vier opgelegde termijnen ingediend, tegenover 1 op 4.600 afnemers in 2010. Opvallend is de plotse toename in klachten voor aansluitingen volgens offerte bij Eandis. Het blijkt te gaan over één klacht per ongeveer 59 offertes, door de VREG berekend als 122 klachten per 7150 werkaanvragen voor niet-eenvoudige aansluitingen. De verhouding blijkt bijna

dezelfde als deze voor de eenvoudige aansluitingen. Volgens Eandis is de toename te verklaren door een verlaging van de drempel om een klacht te uiten waardoor deze klachten nu onmiddellijk zichtbaar worden, wat nog niet het geval was in 2010. Het komt verder in dit rapport nog ter sprake.

In het verleden werd ook een stijging van het aantal klachten opgemerkt. Dit werd toen ook verklaard door een steeds betere registratie van de klachten door de distributienetbeheerders.

In het werkingsgebied van Eandis werd voor de toename van klachten in 2010 wat betreft termijnen voor de eenvoudige gasaansluitingen verwezen naar het strenge winterweer en een tijdelijk verminderde capaciteit voor de uitvoering van de gasaansluitingen. Het gerapporteerde niveau voor 2011 bevindt zich (nog) niet op dat van 2009.

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

De volgende analyse is beperkt tot de groep van aanvragen van eenvoudige aansluitingen, waaronder hoofdzakelijk de huishoudelijke aansluitingen. De werken dienen uitgevoerd binnen 15 werkdagen na betaling door de aanvrager.

**Tabel 20 Klachten m.b.t. termijn eenvoudige aansluiting (2011)**

Distributie-netbeheerder	Aantal aansluitingsaanvragen voor eenvoudige aansluiting	Klachten over uitvoeringstermijn eenvoudige aansluiting	Ratio aanvragen/klachten
GASELWEST	5189	78	67
IMEA	877	12	73
IMEWO	5645	47	120
INFRA X WEST	1551	0	-
INTER-ENERGA	10500	4	2625
INTERGEM	3607	112	32
IVEG	1429	1	1429
IVEKA	3688	34	108
IVERLEK	4967	105	47
SIBELGAS	332	5	66
Totaal	37785	398	95

Het gemiddelde van één klacht per 95 eenvoudige (huisaansluitings-)aanvragen is te vergelijken met de één per 85 in 2010, toen lager volgens de DNB's wegens moeilijkheden ten gevolge van streng winterweer, en de één per 103 in 2009.

#### **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 absoluut aantal klachten per DNB betekent niet noodzakelijk een mindere dienstverlening, aangezien het samenhangt met de grootte van het DNB-distributienet.

Eandis meldde dat zij de klachten vanaf 2011 registreert m.b.v. een nieuw intern classificatiesysteem gebaseerd op 'the harmonised methodology for classifying consumer complaints' van de Europese Commissie. De VREG stelde na onderzoek vast dat een vergelijking met de cijfers zoals door Eandis



gerapporteerd in 2010 nog weinig zinvol is en vermeldt daarom de cijfers van 2010 niet in de onderstaande tabel 21.

Eandis registreert en rapporteert alle klachten, zowel terechte als onterechte, en hierin zijn nu ook vragen opgenomen.

**Tabel 21 Klachten gerapporteerd door Eandis m.b.t. dienstverlening gemengde DNB's in 2011**

<b>Eandis</b>	<b>GASELWEST</b>	<b>IMEA</b>	<b>IMEWO</b>	<b>INTERGEM</b>	<b>IVEKA</b>	<b>IVERLEK</b>	<b>SIBELGAS</b>	<b>2011</b>
kwaliteit van de geleverde diensten (uitvoering)	1165	599	1885	655	1104	2211	226	7845
klantenservice (o.a. gebrekkige info, metering, afspraak)	431	174	389	212	314	401	44	1965
vragen	183	244	293	107	232	393	16	1468
termijn dienstverlening (termijn, timing werken)	388	62	248	150	127	355	21	1351
prijs/factuur	169	77	143	78	121	175	15	778
overige	102	52	85	49	59	121	13	481
<i>totaal</i>	<i>2438</i>	<i>1208</i>	<i>3043</i>	<i>1251</i>	<i>1957</i>	<i>3656</i>	<i>335</i>	<i>13888</i>

Eandis noteerde aanzienlijk meer klachten van klanten over de dienstverlening aardgas in 2011: bijna 14.000 t.o.v. 8.000 in 2010. De VREG vroeg Eandis om een toelichting bij deze evolutie. De VREG maakt uit het antwoord op dat de werkmaatschappij de toename in klachten niet toewijst aan een verminderde kwaliteit van haar dienstverlening. De indiening van een klacht is voor de klant erg laagdrempelig geworden. Klanten worden mondiger en stellen hoge eisen aan de dienstverlening.<sup>3</sup> Er zou tegelijk een grotere sensibiliteit voor de mening van de klant zijn bij de werknemers. "Eén van de oorzaken van de stijging is het feit dat we klanten stimuleren om hun klachten en opmerkingen door te geven, zowel via ons Call Center als via de website", aldus Eandis. Ook vragen van klanten naar informatie worden door Eandis nu als klachten geregistreerd. Ongeveer 15% van het geheel van registraties zijn vragen, die binnen het klachtenproces behandeld worden en aldus meegeteld worden in de rapportering. Eandis blijkt er naar te streven om elke opmerking of uiting van ontevredenheid te registreren teneinde de (evolutie van de) kwaliteit van haar dienstverlening te kunnen beoordelen. Het bedrijf meldt in haar jaarverslag: "Via een diepgaande analyse, zowel op procesniveau als op organisatieniveau, worden gerichte acties ondernomen om de oorzaak van de klachten weg te nemen."<sup>4</sup> Eandis meldde aan de VREG dat zij een initiatief heeft opgestart waarbij klanten beter geïnformeerd worden over het tijdstip waarop een technicus langskomt. Andere voorbeelden zijn een duidelijkere opmaak van offertes en een aanpassing van de verwittigingskaart bij investeringswerken. In het activiteitenverslag van Eandis wordt ook melding gemaakt van een proefproject rond herbestrating.<sup>5</sup> De VREG ondersteunt de aanpak (want 'meten is weten') maar staat anderzijds voor de nuchtere vaststelling dat klanten jaar op jaar meer klachten aan de gemengde distributienetbeheerders overmaken. Op termijn groeit bij de regulator de verwachting dat de corrigerende acties een positieve impact hebben op de gerapporteerde cijfers.

<sup>3</sup> Activiteitenverslag Eandis p. 64, 66

<sup>4</sup> Activiteitenverslag Eandis p. 66

<sup>5</sup> Activiteitenverslag Eandis p. 54

Werkmaatschappij Infracx rapporteerde volgende (terechte) klachten:

**Tabel 22 Klachten gerapporteerd door Infracx m.b.t. dienstverlening zuivere DNB's in 2011**

<b>Infracx</b>	INFRA- WEST	INTER- ENERGA	IVEG	2011	2010
kwaliteit uitvoering	38	594	65	697	553
gebrekkige info/vragen	-	30	8	38	24
metering	2	9	8	19	8
termijn, timing werken	3	18	3	24	32
factuur	5	28	13	46	45
overige	-	25	10	35	-
<i>totaal</i>	<i>48</i>	<i>704</i>	<i>107</i>	<i>859</i>	<i>662</i>

Infracx noteerde dus ook meer klachten dan in het jaar 2010. Het blijken vooral klachten te zijn over de kwaliteit van uitgevoerde werken, waarbij de toestand na de werken voor de klant onvoldoende overeenstemt met deze daarvoor (bv. verzakkingen, gevelbeschadiging, herstelling gras, herdallering). De werkmaatschappij meldde in een antwoord aan de VREG dat zij de klachtenstijging heeft geanalyseerd en corrigerende maatregelen heeft genomen. Aldus gebeurt het toezicht op de uitgevoerde werken voortaan op een andere manier. Infracx meldt dat sinds begin 2012 twee externe auditors kwaliteit en veiligheid op het terrein actief zijn die de werken van de aannemers beoordelen. Hun verslagen met opmerkingen worden o.a. rechtstreeks naar de aannemer gestuurd en blijven niet beperkt tot de ploegbaas.

## 7. Operationele verliezen

Er bestaat voorsnog geen standaard methode voor de berekening van de operationele verliezen op het distributienet. De niet gekende operationele en incidentele verbruiken worden verondersteld verwaarloosbaar te zijn ten opzichte van de totaal vervoerde gashoeveelheden op het gasdistributienet en worden dus niet meegenomen in de allocatieberekeningen. Deze hoeveelheden worden bij de reconciliatie via de restterm toegewezen aan de aardgasdistributienetbeheerder.<sup>6</sup>

## 8. Gaslekken, gaslekopsprongen 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 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 federale Ombudsdienst voor Energie m.b.t. distributienetbeheerders
- aantal klachten bij de VREG m.b.t. distributienetbeheerders.

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 merkte 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

<sup>6</sup> UMIG II E 4.1 scenario 02 Settlement gas

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.

**Tabel 23 Klachten tegen Vlaamse DNB's bij Ombudsdienst Energie**

Distributienetbeheerder (werkmaatschappij)	Aantal klachten tegen DNB ontvangen door de Ombudsdienst (aardgas en elektriciteit)	
	2011	2010
Eandis	653 (alleen gas 91)	330
Infrax	263 (alleen gas 20)	114
Totaal	916 (111)	444

De VREG registreerde de volgende aantallen klachten (terechte en onterechte) sinds 2008:

**Tabel 24 Klachten tegen DNB's bij VREG**

Distributienetbeheerder (werkmaatschappij)	Aantal klachten tegen DNB ontvangen door de VREG (aardgas en elektriciteit)			
	2011	2010	2009	2008
Eandis	176	115	121	137
Infrax	43	34	25	17
Totaal	219	149	146	154

Deze cijfers tonen alvast aan dat er in 2011, niet alleen bij de aardgasdistributienetbeheerders meer klachten tegen hen binnen liepen, maar ook bij de VREG en de Ombudsdienst voor Energie.

## 10. Conclusies voor het jaar 2011

### Per categorie

De onbeschikbaarheid voor afnemers van toegang tot het aardgasnet blijft net als de andere jaren hoofdzakelijk toe te schrijven aan werken aan de gasmeter of aan de dienstleiding overeenkomstig de planning van de distributienetbeheerder. Deze (noodzakelijke) onbeschikbaarheid heeft normaal geen al te grote impact op het gebruikerscomfort aangezien de werken op voorhand worden aangekondigd en/of in overleg gebeuren met de getroffen eindafnemers. De theoretisch gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer was aldus in 2011 7 min. 12 sec., in vergelijking met 5 min. 30 sec in 2010.

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 een subjectief beeld van de kwaliteit. Op 1.963.343 afnemers werden 1.755 terechte meldingen van drukproblemen ontvangen en behandeld door de aardgasnetbeheerders, dit is één melding per 1119 netgebruikers. Het jaar voordien was er één terechte klacht per 957 netgebruikers, een verslechtering die toen te maken zou gehad hebben met het strenge winterweer. Het niveau van 2011 bevindt zich ongeveer op dat van 2009 met één terechte melding per 1154 netgebruikers.

Over de kwaliteit of samenstelling van het gas zijn er in Vlaanderen nauwelijks klachten. In 2010 werden 2 terechte meldingen ontvangen.

Met betrekking tot de naleving van termijnen van de dienstverlening werden 558 klachten over de vier in het rapporteringsmodel vermelde na te leven termijnen door de aardgasnetbeheerders behandeld, tegenover 406 klachten het jaar ervoor. Er is een toename in het aantal klachten voor realisatie van

een aansluiting volgens offerte bij de gemeente intercommunales. De klachten zouden pas nu duidelijk weergegeven worden volgens de gewijzigde vorm van registratie door de netbeheerders.

De rapportering bevatte ook een peiling naar alle andere klachten over de dienstverlening, naast de hogervermelde klachten, zoals over de klantenservice, de facturatie, enzovoort. Uit deze rapportering blijkt dat klanten vooral klagen over de kwaliteit van de door (de aannemer van) de aardgasdistributienetbeheerder uitgevoerde werken. Daarnaast blijkt dat er algemeen opnieuw meer klachten werden geregistreerd dan in het voorafgaande jaar. De gemengde distributienetbeheerders wijzen voor deze toename op de intern betere en voor de klanten meer laagdrempelige wijze van klachten- en vragenregistratie, dus zonder deze onmiddellijk aan een verslechtering van de dienstverlening te koppelen. De zuivere distributienetbeheerders, die geen nieuwe vorm van registratie meldden, pasten als reactie op de toename een procesaanpassing toe in de beoordeling van uitgevoerde werken, de belangrijkste bron van klachten. De VREG en de Ombudsdienst voor energie zien eveneens een toename in het aantal klachten tegen de Vlaamse distributienetbeheerders. Het kan te maken hebben met een grotere mondigheid van de klant, in combinatie met een grotere aandacht voor aardgas (wegens hogere stookolieprijzen) en energie (in de media). Mogelijk groeit bij de bevolking de kennis over de werking van de energiemarkt waardoor mensen met vragen of klachten vlugger bij de netbeheerder terecht komen.

#### Algemeen

Algemeen concludeert de VREG dat de Vlaamse aardgasdistributienetbeheerders cijfers rapporteerden waaruit blijkt dat zij het hoge technische kwaliteitsniveau wat betreft de beschikbaarheid, de samenstelling en de druk van het verdeelde aardgas in 2011 hebben gehandhaafd. Wat betreft de kwaliteit van hun dienstverlening stelt men een toename van de klachten vast. Voor de VREG is het moeilijk te beoordelen of er werkelijk sprake is van een verslechterende dienstverlening. De gemengde netbeheerders wijzen bijvoorbeeld (nog steeds) op de betere registratie van klachten, zonder onmiddellijk een oorzaak te zien in een verminderde kwaliteit van hun klantenservice. De VREG is voorlopig geneigd deze mening te delen en staat positief tegenover een betere registratie van klachten, immers 'meten is weten'. De regulator verwacht tegelijk dat de DNB's voldoende aandacht aan de klachten van hun klanten (blijven) schenken en doeltreffende corrigerende acties ondernemen.