



Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt
Publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap
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 21/05/2014

met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening van de
aardgasdistributienetbeheerders in het Vlaamse Gewest in 2013

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>5</i>
	<i>Onderbrekingen door niet-geplande werken</i>	<i>6</i>
	<i>Incidenten</i>	<i>7</i>
	<i>Gemiddelde duur van onbeschikbaarheid.....</i>	<i>8</i>
4.	KWALITEIT EN DRUK VAN HET AARDGAS -----	9
	<i>Druk van het aardgas.....</i>	<i>9</i>
	<i>Kwaliteit van het aardgas</i>	<i>10</i>
5.	CALORISCHE BOVENWAARDE-----	10
6.	DIENSTVERLENING-----	14
	<i>Aansluitingsaanvragen.....</i>	<i>14</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-----	17
8.	GASLEKKEN, GASLEKOPSPORINGEN EN MELDING VAN INCIDENTEN-----	17
9.	REFERENTIES M.B.T. EVOLUTIE KWALITEIT DIENSTVERLENING -----	18
10.	CONCLUSIES VOOR HET JAAR 2013-----	18

1. Situatieschets

Overeenkomstig artikel 3.1.3 1° 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 gegevens voor kalenderjaar 2013, 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.

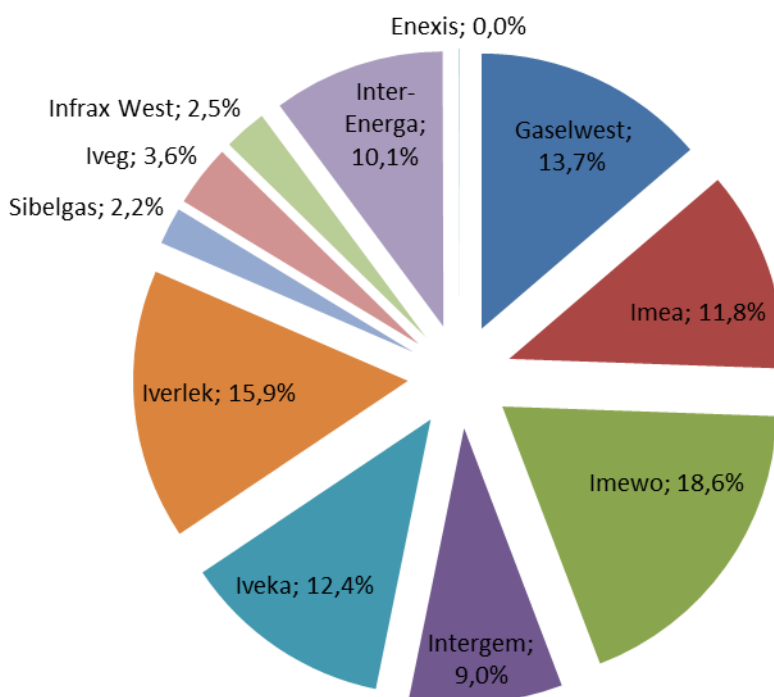
2. Profiel van het net

Ter situering wordt in onderstaande tabel het aantal afnemers per aardgasdistributienetbeheerder weergegeven.

Tabel 1 gemiddeld aantal afnamepunten op aardgasdistributienetten op 1 januari 2013.

Distributienetbeheerder (DNB)	Totaal aantal afnamepunten	Relatief aandeel	Werkmaatschappij	aandeel
Gaselwest	267.117	13,7%	Eandis cvba	84 %
Imea	230.403	11,9%		
Imewo	362.976	18,7%		
Intergem	175.151	9,0%		
Iveka	241.404	12,4%		
Iverlek	309.143	15,9%		
Sibelgas	42.566	2,2%		
Iveg	70.693	3,6%	Infrax cvba	16 %
Infrax West	49.058	2,5%		
Inter-Energa	196.888	10,0%		
Enexis (Nederland)	932	0,05%		
Totaal	1.946.331	100%		

Afnamepunten aardgasdistributienetten 2013



Figuur 1 Verdeling van de afnamepunten gas op distributienetten in Vlaanderen 2013

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 in 2013 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^o 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 2013 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.4.2.1 van het Technisch Reglement Distributie Gas heeft de aardgasdistributienetbeheerder het recht om, na overleg met de betrokken distributienetgebruiker, de toegang tot het aardgasdistributienet te onderbreken als de veiligheid, de betrouwbaarheid of de efficiëntie van het aardgasdistributienet of de aansluiting werkzaamheden vereist aan het aardgasdistributienet of de aansluiting. De geplande werken aan de aansluiting omvatten werken aan de dienstleiding (sanering, overkoppeling) of het vernieuwen van 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 2013

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	04:00	3.260	02:00	3.169
IMEA	04:00	6.779	02:00	15.397
IMEWO	04:00	4.928	02:00	3.928
INFRAX WEST	02:00	768	00:15	0
INTER-ENERGA	02:00	2.369	02:00	265
INTERGEM	04:00	5.295	02:00	3.054
IVEG	02:00	1.496	00:15	0
IVEKA	04:00	5.107	02:00	5.412
IVERLEK	04:00	4.929	02:00	6.913
SIBELGAS	04:00	1.376	02:00	582
		36.307		38.720

Uit de rapportering komt, net als vorig jaar, een verschil in tijdsduur tot uiting tussen de werken bij Eandis en Infrac. Vijftien minuten is de normale duur van onderbreking bij de vervanging van een meter in het kader van metrologie (Infrac-West en Iveg). In de 2h00 bij werken aan de gasmeter bij Eandis en Inter-Energa houdt men rekening met samenvallende saneringswerken aan of revisie van de aansluiting.

In vergelijking met 2012 rapporteren de distributienetbeheerders globaal ongeveer 12% minder werken aan dienstleidingen. Eandis gaf hiervoor als redenen minder wegeniswerken en elektriciteitsprojecten waarmee voor gas in synergie gewerkt kan worden, en het eindigen van het programma voor de vervanging van grijs gietijzer. Bij Eandis is er opnieuw een sterke stijging voor werken aan de gasmeters (+58% t.o.v. 2012). Reden is de verplichte vervanging van een aantal tellers van een bepaald type en fabricagejaar¹. Dit uit zich vooral in Antwerpen, Leuven en de Kempen. De resultaten kunnen per distributienetbeheerder wel aanzienlijk verschillen.

Gasmeters ouder dan 30 jaar werden vroeger automatisch vervangen maar nu (nieuwe wetgeving in 2012) enkel indien uit steekproeven blijkt dat ze onvoldoende nauwkeurig zijn. Infrac voert daarom de noodzakelijke metervervangingen (wegens slechte staat of ongewenste bouwvorm nl. ombouw 2- naar 1-pijps) uit wanneer er werken zijn aan de dienstleiding.

De tellervervangingen bij IVEG en Infrac West zijn dan ook verschoven naar de rubriek 'werken aan de dienstleiding'.

¹ Het betrof G4 en G6 tellers van Contigea met fabricagedatums tussen 1991 en 1998.

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. Deze meldingen kunnen gaan over een plotse gasreuk, een gasonderbreking, een beschadiging aan de installatie of een storing aan de meetinstallatie.

Overeenkomstig het TRDG artikel IV.4.3.1 voorziet de aardgasdistributienetbeheerder in een permanent telefonisch informatienummer waarop onderbrekingen kunnen worden gemeld en informatie over onderbrekingen kan worden verstrekt.² 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 2013

Onderbreking aardgastoevoer niet-geplande werken	Lagedruknet (LD)		Middendruknet (MD)	
	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers
Distributienetbeheerder				
GASELWEST	01:48	439	01:49	21
IMEA	01:37	478	01:45	2
IMEWO	01:45	748	01:51	51
INFRAX WEST	02:51	37	-	0
INTER-ENERGA	02:37	179	-	0
INTERGEM	01:45	352	01:49	1
IVEG	04:04	62	-	0
IVEKA	01:43	312	02:00	3
IVERLEK	01:42	525	02:07	40
SIBELGAS	01:49	63	-	0

De in bovenstaande tabel vermelde onderbrekingsduur is de gemiddelde onderbrekingsduur per getroffen afnemer. Het aantal getroffen afnemers is mogelijk licht onderschat. Wanneer er bijvoorbeeld een storing is op één aansluiting met meerdere netgebruikers (bv. een appartementsgebouw), zal de distributienetbeheerder gewoonlijk alleen die afnemers registreren die de storing hebben gemeld.

Infrax registreerde in 2013 geen enkele melding over onderbrekingen op middendruk.

In vergelijking met 2012 ligt het aantal interventies op het lagedruknet in 2013 wat lager (-6%), maar de onderbrekingen werden gemiddeld iets minder vlug hersteld (+4%). Op het middendruknet waren er voor het derde opeenvolgende jaar minder getroffen afnemers (-24% t.o.v. 2012), en het oplossen van de problemen vroeg minder tijd t.o.v. het vorige jaar (-26%).

In vergelijking met het jaar 2009, blijft het aantal interventies op het lagedruknet bij werkmaatschappij Eandis vrij hoog. In 2011 werden veel oproepen genoteerd voor problemen met de oudere budgetmeters, die werden vervangen door nieuwe. Eandis verwachtte toen ook in de volgende jaren interventies te

² In Eandis-gebied is het permanente nummer voor storingen en defecten 078.35.35.00. In Infrax-gebied is dit 078.35.34.33.

moeten uitvoeren bij deze groep van distributienetgebruikers. In 2012 hadden 2157 meldingen van onderbrekingen op het lagedruknet betrekking op budgetmeters, of ruim 2 op 3.

Incidenten

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

Over 2013 waren er 15 incidenten waarbij de gastoevoer naar meer dan één afnemer moest afgesloten worden (t.o.v. 6 in 2012 en 7 in 2011 en 2010). In 10 gevallen was het incident ontstaan tijdens graafwerken. In 2 gevallen was er een ontploffing. In één geval was er schade bij een boring en in één geval was er waterinsijpeling.

Tabel 4 onderbrekingen gastoevoer n.a.v. incidenten in 2013

Onderbreking aardgastoevoer	Incidenten			
	Distributienetbeheerder	Gem. duur (h:min)	Aantal afname- punten	Aantal incidenten
GASELWEST		04:15	25	4
IMEA		-	-	-
IMEWO		02:53	170	8
INFRA X WEST		-	-	-
INTER-ENERGA		80:00	30	1
INTERGEM		-	-	-
IVEG		-	-	-
IVEKA		-	-	-
IVERLEK		06:29	26	2
SIBELGAS		-	-	-

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

Dit zijn de incidenten waarbij de gastoevoer naar afnemers werd onderbroken. Bij de meeste gaslekken gebeurt een dergelijke afsluiting niet. Uit veiligheidsoverwegingen geeft de netbeheerder immers de voorkeur aan het werken met leidingen onder gasdruk, om brandbare of explosieve mengsels van lucht en gas in de geledigde leidingen te vermijden. Bovendien wordt door de hulpdiensten (lokale brandweer) vaak een veiligheidssperimeter 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.

Het door Inter-Energa gerapporteerde incident met zeer lange onderbrekingsduur betrof een probleem van water in de leiding te Genk.

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 nogmaals 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 2013

Gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer (berekening VREG)	Geplande werken	Niet-geplande werken	Incidenten
	minuten	minuten	minuten
GASELWEST	4	0,2	0,0
IMEA	15	0,2	0,0
IMEWO	5	0,2	0,1
INFRA WEST	2	0,1	0,0
INTER-ENERGA	2	0,1	0,8
INTERGEM	9	0,2	0,0
IVEG	3	0,2	0,0
IVEKA	8	0,1	0,0
IVERLEK	7	0,2	0,0
SIBELGAS	9	0,2	0,0
Gemiddelde	6,7	0,2	0,1

Berekend als een theoretisch gemiddelde over alle afnemers in Vlaanderen bedroeg de onbeschikbaarheid van aardgas in 2013, incidenten buiten beschouwing gelaten, 6'54" per afnemer (6'24" in 2012, 7'12" in 2011, 5'30" in 2010, afgerond 5' in 2009 en 2008), met als uitersten per netgebied minimaal 1'54" en maximaal 15'24" minuten.

Tabel 5 toont dat de onderbrekingen van de aardgastoevoer hoofdzakelijk het gevolg zijn van geplande werken, m.a.w. noodzakelijke ingrepen door de distributienetbeheerder 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 eenvoudige 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 en bleef op het niveau van de laatste jaren. De evolutie van dit cijfer kan eventueel een indicatie geven over de staat van het aardgasdistributienet.

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 overwegend residentiële lagedruknet (LD) en het middendruknet (MD).

Tabel 6 klachten van afnemers op het LD-net m.b.t. gasdruk in 2013

LD-net Distributienetbeheerder	Aantal klachten			Type drukprobleem					Ratio afnemers / terechte klachten ³
	Totaal	Waarvan terechte klachten		Druk te hoog		Druk te laag		Andere	
GASELWEST	82	65	79%	22	34%	43	66%	0	4.342
IMEA	58	29	50%	5	17%	24	83%	0	8.484
IMEWO	259	209	81%	101	48%	107	51%	0	1.792
INFRAX WEST	45	25	56%	11	44%	14	56%	0	1.937
INTER-ENERGA	390	374	96%	205	55%	169	45%	0	529
INTERGEM	174	155	89%	97	63%	58	37%	0	1.162
IVEG	82	57	70%	15	26%	42	74%	0	1.238
IVEKA	386	331	86%	146	44%	185	56%	0	744
IVERLEK	453	389	86%	172	44%	217	56%	0	827
SIBELGAS	15	8	53%	1	12,5%	7	87,5%	0	5.699
Gemiddelde Vlaanderen			84%		47%		53%	0	1.226

Tabel 7 klachten van afnemers op het MD-net m.b.t. gasdruk in 2013

MD-net Distributienetbeheerder	Aantal klachten			Type drukprobleem					Ratio afnemers / terechte klachten ⁴
	Totaal	Waarvan terechte klachten		Druk te hoog		Druk te laag		Andere	
GASELWEST	12	11	92%	2	18%	9	82%	0	119
IMEA	9	5	56%	1	20%	4	80%	0	252
IMEWO	29	28	97%	7	25%	21	75%	0	71
INFRAX WEST	0								
INTER-ENERGA	0								
INTERGEM	19	10	53%	6	60%	4	40%	0	83
IVEG	0								
IVEKA	26	16	62%	2	13%	14	88%	0	83
IVERLEK	70	61	87%	12	20%	49	80%	0	31
SIBELGAS	0								
Gemiddelde Vlaanderen			79%		23%		77%	0	84

^{3 3} Op basis van het aantal meettoestellen op 1/1/2013. De ratio per DNB is alleen berekenbaar indien er minstens één terechte klacht was. Gemiddelde voor Vlaanderen berekend op geheel van aantal meettoestellen.

Op het LD-net waren er in 2013 in totaal 1642 terechte klachten ten opzichte van 1739 in het jaar voordien. Op het MD-net waren er in 2013 totaal 131 terechte klachten ten opzichte van 143 in het jaar voordien.

Over alle netten samen (LD en MD) zien we een gemiddelde van één terechte klacht per 1142 afnemers. In 2012 was de verhouding één per 1048, in 2011 was de verhouding één per 1119, in 2010 één per 957, in 2009 één per 1154.

Kwaliteit van het aardgas

Het aardgas in de distributienetten was in 2013 integraal afkomstig uit het hoge druk vervoersnet in beheer van Fluxys Belgium. Klachten door afnemers over de samenstelling van het gas zijn eerder zeldzaam. Ze hebben bijvoorbeeld betrekking op de aanwezigheid van waterdamp in het gas, bijvoorbeeld ontstaan na werken. Over 2013 werden een aantal terechte klachten van klanten ontvangen: 18 over waterdamp (waarvan 6 bij IVEG⁵) en 7 over stof. Ter vergelijking: in 2013 werden dus 25 terechte klachten ontvangen door de aardgasdistributienetbeheerders, in 2012 107⁶ klachten, in 2011 waren er 2, en in 2010 16 klachten.

5. Calorische bovenwaarde

De energie-inhoud van aardgas wordt uitgedrukt in kWh per normaal m³ gas (Nm³), d.i. het volume omgerekend naar 0°C en 1 atmosfeer druk. Omdat de samenstelling van het gas van fossiele oorsprong continu tot enkele percenten in samenstelling varieert, wordt een gemiddelde waarde bepaald per netwerk, per geaggregeerd ontvangstation (GOS) en per maand.

In de volgende tabellen wordt de calorische bovenwaarde (CBW) van het aardgas per GOS dus uitgedrukt in kWh/Nm³.

Tabel 8 Gaselwest: CBW per GOS voor 2013⁷

GOS	West
januari	11,3848
februari	11,4659
maart	11,4698
april	11,4344
mei	11,5723
juni	11,5757
juli	11,6407
augustus	11,6540
september	11,6072
oktober	11,5336
november	11,4793
december	11,4288

⁵ Reactie Infracx rapporting over 2012: Men registreert onder klachten over waterdamp: het probleem van water in de distributieleidingen dat de goede doorstroming blokkeert of onregelmatige vlammen in de brander veroorzaakt. Dit probleem hangt samen met de lekgevoeligheid van leidingen. Omdat IVEG nog veel vezelcementen leidingen in het net heeft, doet dit probleem zich daar veel meer voor dan bij de andere distributienetbeheerders.

⁶ waarvan 81 klachten over stof bij Iveka

⁷ GOS Oudenaarde en GOS Aalbeke opgeheven per 1/1/2012.

Tabel 9 Imea: CBW per GOS voor 2013

GOS	Antwerpen	Haven
januari	9,9769	9,9739
februari	10,0073	10,0051
maart	9,9111	9,9085
april	9,8879	9,8853
mei	9,9930	9,9875
juni	9,9638	9,9489
juli	9,8776	9,8722
augustus	9,7722	9,7723
september	9,8633	9,8691
oktober	9,8167	9,8143
november	9,9164	9,9133
december	9,8890	9,8945

Tabel 10 Imewo: CBW per GOS voor 2013

GOS	Gent	Oostende	De Keignaert ⁸
januari	11,3785	11,3721	-
februari	11,4282	11,4239	-
maart	11,4488	11,4201	-
april	11,3971	11,3876	-
mei	11,5552	11,5259	-
juni	11,5569	11,5229	-
juli	11,6069	11,6254	-
augustus	11,6318	11,6553	-
september	11,6047	11,6087	-
oktober	11,5199	11,5252	-
november	11,4026	11,4859	-
december	11,3299	11,4315	-

Tabel 11 Infrac-West: CBW per GOS voor 2013

GOS	Noord	Snaaskerke	Zuid
januari	11.3928	11.4544	11.3899
februari	11.4895	11.5394	11.4877
maart	11.4830	11.5313	11.4805
april	11.4401	11.5105	11.4419
mei	11.5829	11.7284	11.5752
juni	11.5819	11.7370	11.5782
juli	11.6626	11.9495	11.6485
augustus	11.6843	11.9872	11.6637
september	11.6249	11.8936	11.6121
oktober	11.5287	11.6930	11.5362
november	11.4981	11.5931	11.4954
december	11.4591	11.5193	11.4558

⁸ Geen waarde betekent dat er geen afname was.

Tabel 12 Inter-Energa: CBW per GOS voor 2013

GOS	Dilsen-Lommel	Leopoldsburg ⁹	Sint-Truiden	Herne	West	Zuid
januari	11.2489	11.2841	10.0056	10.0123	10.0086	11.2386
februari	11.2738	11.3221	10.0245	10.0288	10.0261	11.2377
maart	11.3539	11.3993	10.0088	10.0126	10.0099	11.2814
april	11.2967	11.3466	10.0333	10.0384	10.0364	11.2141
mei	11.1526	11.1693	10.0141	10.0224	10.0140	11.1194
juni	11.2135	11.2528	9.9881	10.0052	9.9822	11.2111
juli	11.1457		9.7749	9.7896	9.7911	11.2610
augustus	11.0853		9.7472	9.7662	9.8475	11.3070
september	11.1395		9.7748	9.7923	9.7858	11.2209
oktober	11.1966		9.7724	9.7862	9.7896	11.2284
november	11.1248		9.7445	9.7521	9.7634	11.1319
december	11.2591		9.7335	9.7379	9.7524	11.2467

Tabel 13 Intergem: CBW per GOS voor 2013¹⁰

GOS	Aalst	Beveren
januari	11,3683	11,3892
februari	11,3837	11,4620
maart	11,4293	11,4653
april	11,3905	11,4183
mei	11,5540	11,5524
juni	11,5601	11,5530
juli	11,6095	11,6239
augustus	11,6176	11,6110
september	11,5948	11,5972
oktober	11,5198	11,5192
november	11,4010	11,4173
december	11,3307	11,4248

Tabel 14 IVEG: CBW per GOS voor 2013

GOS	Boechout	Grobbendonk	Hemiksem-Boom	Kampenhout	Laakdal	Zelzate
januari	10.0124	10.0092	9.9788	10.0067	10.0156	11.3768
februari	10.0265	10.0275	10.0082	10.0243	10.0313	11.4580
maart	10.0104	10.0103	9.9112	10.0086	10.0152	11.4544
april	10.0380	10.0372	9.8877	10.0323	10.0425	11.4224
mei	10.0140	10.0148	9.9955	10.0119	10.0328	11.5613
juni	9.9834	9.9777	9.9754	9.9823	9.9704 ¹¹	11.5535
juli	9.7796	9.7888	9.8827	9.7828		11.6322
augustus	9.7632	9.7708	9.7799	9.7537		11.6217
september	9.7873	9.7873	9.8588	9.7773		11.6021
oktober	9.7954	9.7946	9.8198	9.7705		11.5515
november	9.7687	9.7679	9.9199	9.7451		11.4162
december	9.7575	9.7572	9.8898	9.7334		11.3831

⁹ GOS Leopoldsburg werd opgenomen in GOS Dilsen-Lommel.

¹⁰ GOS Waasmunster opgeheven per 1/1/2012.

¹¹ GOS Laakdal werd opgenomen in GOS IE West

Tabel 15 Iveka: CBW per GOS voor 2013

GOS	Oost	Loenhout
januari	10,0063	11,4059
februari	10,0243	11,4708
maart	10,0078	11,4800
april	10,0340	11,4426
mei	10,0106	11,5584
juni	9,9816	11,5467
juli	9,7729	11,6264
augustus	9,7510	11,6168
september	9,7774	11,5893
oktober	9,7835	11,5336
november	9,7563	11,4124
december	9,7451	11,4635

Tabel 16 Iverlek: CBW per GOS voor 2013

GOS	Dilbeek	Halle	Liedekerke	Sibelga
januari	10,0047	10,0050	11,3656	10,0039
februari	10,0228	10,0226	11,3465	10,0225
maart	10,0074	10,0073	11,4159	10,0071
april	10,0302	10,0308	11,3776	10,0309
mei	10,0085	10,0093	11,5565	10,0088
juni	9,9814	9,9812	11,5623	9,9819
juli	9,7686	9,7675	11,6052	9,7696
augustus	9,7393	9,7397	11,6230	9,7392
september	9,7687	9,7705	11,5978	9,7685
oktober	9,7670	9,7694	11,5253	9,7691
november	9,7429	9,7431	11,3908	9,7429
december	9,7320	9,7320	11,3012	9,7320

Tabel 17 Sibelgas: CBW per GOS voor 2013

GOS	Brabant
januari	10,0048
februari	10,0228
maart	10,0073
april	10,0298
mei	10,0089
juni	9,9797
juli	9,7689
augustus	9,7390
september	9,7665
oktober	9,7662
november	9,7429
december	9,7320

Voor de verschillende aardgasnetbeheerders liggen de gerapporteerde calorische bovenwaarden binnen de toegelaten vorken voor laagcalorisch en hoogcalorisch gas.

De maandelijkse waarden van de calorische verbrandingswaarde zijn te raadplegen op de websites van Indexis (voor Eandis) en Infracx.

6. Dienstverlening

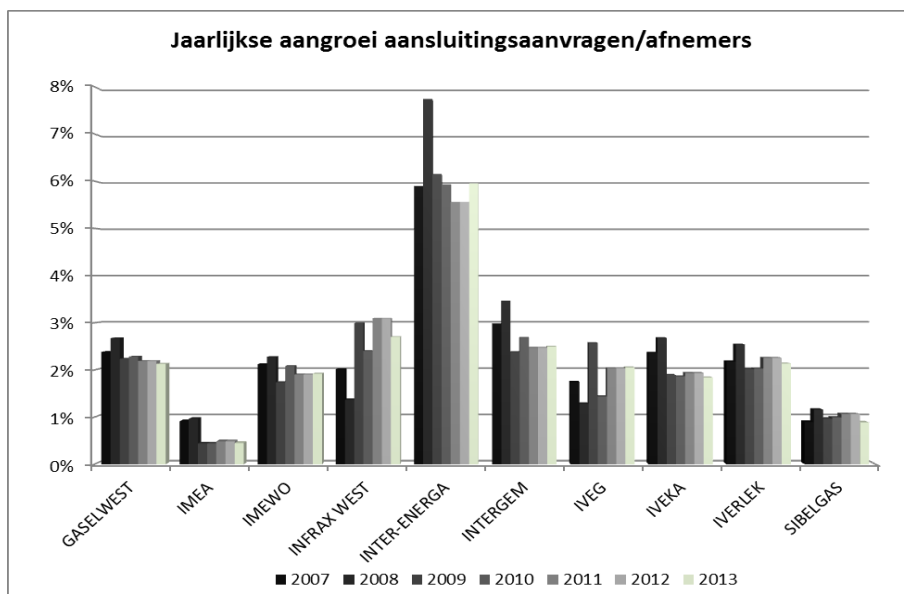
Aansluitingsaanvragen

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 2013 voor aansluiting op het aardgasdistributienet

Distributie- netbeheerder	Aantal aansluitingsaanvragen resulterend in offerte			Verhouding t.o.v. aantal afnemers (~ groei)		
	2013			2012	2013	2012
	eenvoudige	met studie	totaal	totaal	totaal	totaal
GASELWEST	4631	1049	5680	5766	2,13%	2,19%
IMEA	722	313	1035	1114	0,45%	0,49%
IMEWO	5466	1494	6960	6815	1,92%	1,90%
INFRA X WEST	1174	151	1325	1496	2,70%	3,09%
INTER-ENERGA	10345	1381	11726	10638	5,96%	5,56%
INTERGEM	3411	961	4372	4280	2,50%	2,47%
IVEG	1300	151	1451	1426	2,05%	2,04%
IVEKA	3413	1027	4440	4619	1,84%	1,93%
IVERLEK	4690	1913	6603	6882	2,14%	2,26%
SIBELGAS	268	111	379	449	0,89%	1,06%
totaal			43971	43485	2,26%	2,26%

Op de volgende grafiek worden de aansluitingsaanvragen t.o.v. het bestaande klantenbestand voor de laatste 7 jaren weergegeven.



Figuur 2 Jaarlijkse evolutie nieuwe aanvragen t.o.v. bestaande klanten per DNB 2007-2013

De totale jaarlijkse aangroei van aansluitingen op het aardgasdistributienet in Vlaanderen blijkt al enkele jaren vrij stabiel en situeert zich iets boven 2%. Bij distributienetbeheerder Inter-Energa bleef de aangroei zoals gewoonlijk op een zeer hoog niveau (6%). Het hangt samen met de aanhoudende sterke groei van zijn 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 opnieuw 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 in 2013 bij DNB's i.v.m. naleving termijnen

Distributie- netbeheerder	Aantal klachten m.b.t. naleving termijnen				Totaal
	aansluiting volgens offerte	eenvoudige aansluiting	herstelling na melding van storing	informatie over een onderbreking	
GASELWEST	4	22	4	0	30
IMEA	2	8	0	2	12
IMEWO	4	16	0	1	21
INFRA X WEST	0	0	0	0	0
INTER-ENERGA	1	0	1	0	2
INTERGEM	3	13	0	0	16
IVEG	0	0	0	0	0
IVEKA	3	11	0	3	17
IVERLEK	4	10	2	1	17
SIBELGAS	0	0	0	0	0
TOTAAL 2013	21	80	7	7	115
TOTAAL 2012	45	143	12	7	207
TOTAAL 2011	123	398	8	29	558
TOTAAL 2010	3	397	3	3	406
TOTAAL 2009	3	329	5	8	345

De aardgasdistributienetbeheerders rapporteerden voor 2013 globaal duidelijk minder klachten betreffende de naleving van de opgelegde termijnen in vergelijking met voorgaande jaren, en ook voor 2012 lag dit aantal reeds lager.

Redenen volgens Eandis zijn het trager op gang komen van de aansluitingsaanvragen voor eenvoudige aansluitingen in 2013, in combinatie met een zachtere winter, waardoor de termijnen beter gehaald konden worden. Verder speelde ook de actieve aandacht die werd besteed aan de aansluitingstermijnen. De 80 ontvangen klachten betreffende de realisatie van een eenvoudige aansluiting kan vergeleken worden met de ongeveer 35.000 aanvragen, of één klacht per 443 nieuwe aansluitingen, te vergelijken met één klacht per 250 nieuwe aansluitingen in 2012.

Klachten m.b.t. andere diensten

De distributienetbeheerder registreert elke klacht (mondeling of schriftelijk) die hij ontvangt van de netgebruikers. Aan de VREG rapporteren de netbeheerders in het kader van dit rapport de vijf meest voorkomende type klachten.

De gegevens zijn, zoals reeds eerder in dit rapport vermeld, indicatief. Een hoog aantal klachten per DNB betekent niet noodzakelijk een mindere dienstverlening, aangezien het samenhangt met de grootte van het DNB-distributienet. Ook een gewijzigde methode voor de registratie van klachten heeft een invloed op de cijfers.

Eandis registreerde de klachten vanaf 2011 m.b.v. een nieuw intern classificatiesysteem gebaseerd op 'the harmonised methodology for classifying consumer complaints' van de Europese Commissie. Voor 2012 werd het klachtensysteem volgens Eandis licht aangepast met het oog op deze rapportering. Eandis rapporteert zowel de terechte als de onterechte klachten.

De volgende tabel 20 geeft een weergave van de door de gemengde aardgasdistributienetbeheerders (via Eandis) aan de VREG gerapporteerde cijfers. Ter informatie worden de vergelijkbare getallen van de vorige jaren ook vermeld. De cijfers voor 2011, met klachten én vragen samen, zijn niet geheel vergelijkbaar maar worden waar mogelijk toch vermeld.

De meeste klachten gingen ook in 2013 over de kwaliteit van de uitgevoerde herstellingen door aannemers aan trottoirs en het wegdek na werken. Er is wel een positieve evolutie in vergelijking met de twee vorige jaren. Het tijdig, kwalitatief en in oorspronkelijke staat herstellen van het openbaar domein blijft echter een belangrijke uitdaging¹². In het kader van het rapport over 2012 bevestigde Eandis aan de VREG dat zij aan deze problematiek de nodige aandacht schenkt en blijft schenken.

Tabel 20 Klachten gerapporteerd door Eandis m.b.t. dienstverlening gemengde DNB's in 2013

Eandis	GASEL- WEST	IMEA	IMEWO	INTER- GEM	IVEKA	IVERLEK	SIBELGAS	2013	2012	2011
Kwaliteit van de geleverde diensten (uitvoering)	659	455	767	758	823	1685	231	5378	5779	7845
Termijn en timing van uitvoering werken	272		368	298		192		1130	1278	1351
Afspraak met de klant	59	83	83	54	63	83	10	435	505	Nb
Metering (defecte meters, betwisting meterstanden)	109	56	114	44	47	46	5	421	376	Nb
Gebrekkige info/vragen	49	54	87	55	71	51	9	376	325	1468
M.b.t. van distributie-		36			36		13	85	340	778

¹² Zie ook Activiteitenverslag Eandis 2012

Eandis	GASEL- WEST	IMEA	IMEWO	INTER- GEM	IVEKA	IVERLEK	SIBELGAS	2013	2012	2011
netbeheerder ontvangen factuur										
Overige	488	337	566	324	339	589	73	2716	2822	Nb
<i>Totaal</i>	1636	1021	1985	1533	1379	2646	341	10541	11425	13888

Werkmaatschappij Infracx rapporteerde volgende klachten, waarbij sinds 2012 ook de onterechte klachten werden opgenomen:

Tabel 21 Klachten gerapporteerd door Infracx m.b.t. dienstverlening zuivere DNB's in 2013

Infracx	INFRA- WEST	INTER- ENERGA	IVEG	2013	2012 ¹³
Heraanleg	133	436	65	634	
Data & facturering	15	63	30	108	
Timing en kwaliteit uitvoering	13	156	16	185	
Schade ¹⁴	10	57	19	86	
Informatieverstrekking	4	24	6	34	
Overige	7	20	1	28	
<i>Totaal</i>	182	756	137	1075	1085

Ook de distributienetbeheerders bij Infracx worden dus vaak geconfronteerd met klachten 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). Infracx meldde dat sinds begin 2012 twee externe auditors kwaliteit en veiligheid op het terrein actief zijn die de werken van de aannemers beoordelen. In 2013 werd gestart met een nieuw project aannemerevaluatie. In de aannemerevaluatie zullen ook de klachten mee in opgenomen worden. Dit moet op termijn leiden tot nog minder klachten.

7. Operationele verliezen

Er bestaat vooralsnog 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.¹⁵

8. Gaslekken, gaslekopsporingen en melding van incidenten

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

¹³ Omdat de meest voorkomende type klachten verschillen met 2012 kunnen de aantallen per type klacht niet vergeleken worden.

¹⁴ Dit zijn klachten over beschadigingen van eigendom van netgebruikers bij werken of door storingen. Naargelang het geval geeft een klacht in deze categorie al dan niet aanleiding tot een financiële schadevergoeding.

¹⁵ UMIG II E 4.1 scenario 02 Settlement gas

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

De volgende gegevens worden opgenomen in dit 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.

Tabel 22 Klachten tegen Vlaamse DNB's bij Ombudsdienst Energie

Distributienetbeheerder (werkmaatschappij)	Aantal klachten tegen DNB ontvangen door de Ombudsdienst (aardgas en elektriciteit)			
	2013	2012 ¹⁶	2011	2010
Eandis	588 (alleen gas 61)	732 (alleen gas 87)	653 (alleen gas 91)	330
Infrax	303 (alleen gas 91)	362 (alleen gas 34)	263 (alleen gas 20)	114
Totaal	891 (152)	1094 (121)	916 (111)	444

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

Tabel 23 Klachten tegen DNB's bij VREG

Distributienetbeheerder (werkmaatschappij)	Aantal klachten tegen DNB ontvangen door de VREG (aardgas en elektriciteit)					
	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Eandis	89	124	176	115	121	137
Infrax	29	32	43	34	25	17
Totaal	118	156	219	149	146	154

10. Conclusies voor het jaar 2013

Per categorie

De onbeschikbaarheid van toegang tot het aardgasdistributienet blijft voor afnemers hoofdzakelijk toe te schrijven aan werken aan de gasmeter of aan de dienstleiding volgens 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 in 2013 was 6 min. 54 sec., in vergelijking met 6 min. 24 sec in 2012.

De kwaliteit van de druk in de Vlaamse aardgasdistributienetten wordt beoordeeld op basis van de meldingen die daarover door de aardgasnetbeheerders ontvangen en behandeld worden. Dit geeft een subjectief beeld van de kwaliteit. Op 2.024.095 afnamepunten (meettoestellen) werden in 2013 1773

¹⁶ Alle klachten: ontvankelijke, niet-ontvankelijke en niet-bevoegde. Bron: Ombudsman Energie.

terechte meldingen van drukproblemen ontvangen en behandeld door de aardgasnetbeheerders, dit is één melding per 1142 netgebruikers. Dit is vergelijkbaar met het niveau van 2012 (één terechte melding per 1048 netgebruikers).

Over de kwaliteit of samenstelling van het aardgas zijn er in Vlaanderen heel weinig klachten door de netgebruikers. Toch kan soms lokaal een probleem optreden zoals de aanwezigheid van teveel stof en dit ondanks de door de netbeheerder geplaatste filters in het net.

Met betrekking tot de door de distributienetbeheerders verplicht na te leven termijnen werden 115 klachten gerapporteerd, nog lager dan het cijfer van 2012 dat reeds het laagste cijfer van de laatste jaren was (207 klachten). De opmerkelijke verbetering van 2012 wordt hiermee dus bevestigd.

De rapportering bevatte ook een peiling naar alle andere klachten over de dienstverlening zoals over de klantenservice, de facturatie, enzovoort. Uit deze rapportering blijkt dat klanten nog steeds vooral klagen over de kwaliteit van de door (de aannemer van) de aardgasdistributienetbeheerder uitgevoerde werken. Dit blijft een zeer belangrijk aandachtspunt met het oog op een kwaliteitsvolle dienstverlening aan de klant. Vorig jaar werd een stabilisering gezien in het aantal klachten tegen de aardgasdistributienetbeheerders t.o.v. de sterke toename die werd vastgesteld in 2011. Deze stabilisering wordt verder bevestigd. Die stijging was o.a. het gevolg van een veel uitgebreidere klachtenregistratie bij de gemengde distributienetbeheerders maar kon ook de weerspiegeling zijn van een zekere onvrede bij de klanten die geconfronteerd werden met een tariefverhoging en in ruil een bepaald kwaliteitsniveau qua dienstverlening eisten.

Algemeen

Algemeen concludeert de VREG dat de Vlaamse aardgasdistributienetbeheerders cijfers rapporteerden waaruit blijkt dat zij in 2013 het hoge technische kwaliteitsniveau wat betreft de beschikbaarheid, de samenstelling en de druk van het verdeelde aardgas hebben gehandhaafd. De sterke groei in klachten tegen de netbeheerders in 2011 zette zich in 2012 en 2013 niet verder door. Deze positieve tendens ten gevolge van de inspanningen door de werkmaatschappijen Eandis en Infrac, moet verder bevestigd worden in de volgende jaren. De distributienetbeheerders moeten wel bijzondere aandacht blijven hebben voor de problematiek van de herstellingen bij uitvoering van werken op het terrein.