



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 28/05/2013

met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening van de
aardgasdistributienetbeheerders in het Vlaamse Gewest in 2012

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.	DIENTVERLENING-----	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 -----	17
10.	CONCLUSIES VOOR HET JAAR 2012-----	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 2012, maakt een vergelijking tussen de aardgasdistributienetbeheerders en geeft een aantal kerncijfers voor het Vlaamse Gewest.

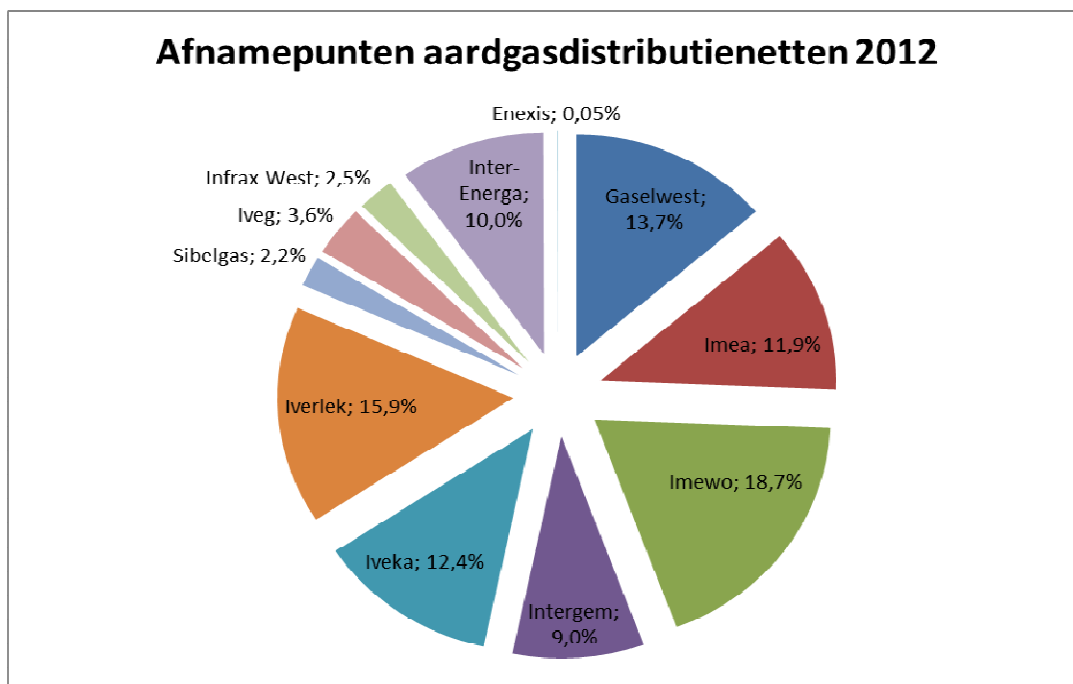
De hier gepresenteerde gegevens werden door de VREG met zorg verwerkt maar worden louter ter informatie verstrekt. Ze worden gerapporteerd door de aardgasdistributienetbeheerders en de VREG kan niet garanderen dat deze cijfers een juist en volledig beeld geven van de kwaliteit van de dienstverlening.

2. Profiel van het net

Ter situering wordt in onderstaande tabel het aantal afnemers in 2012 per aardgasdistributienetbeheerder weergegeven. De cijfers zijn het gemiddelde van het aantal actieve toegangspunten op ieders aardgasdistributienet van 1 januari 2012 en 1 januari 2013.

Tabel 1 gemiddeld aantal afnamepunten op aardgasdistributienetten in 2012

Distributienetbeheerder (DNB)	Totaal aantal afnamepunten	Relatief aandeel	Werkmaatschappij	aandeel
Gaselwest	263.577	13,7%	Eandis cvba	84 %
Imea	229.371	11,9%		
Imewo	358.720	18,7%		
Intergem	173.018	9,0%		
Iveka	238.778	12,4%		
Iverlek	305.020	15,9%		
Sibelgas	42.198	2,2%		
Iveg	70.053	3,6%	Infrax cvba	16 %
Infrax West	48.431	2,5%		
Inter-Energa	191.262	10,0%		
Enexis (Nederland)	932	0,05%		
Totaal verschil t.o.v. 2011	1.921.360 +2,7%	100%		



Figuur 1 Verdeling van de afnamepunten gas op distributienetten in Vlaanderen 2012

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 2012 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 2012 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 2012

Onderbreking aardgastoevoer geplande werken	Werken aan de dienstleiding		Werken aan de gasmeter	
Distributienetbeheerder	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers
GASELWEST	04:00	4.555	02:00	3.496
IMEA	04:00	9.028	02:00	9.732
IMEWO	04:00	6.543	02:00	3.254
INFRAX WEST	02:00	1.957	00:15	100
INTER-ENERGA	02:00	3.320	02:00	154
INTERGEM	04:00	5.575	02:00	2.586
IVEG	02:00	2.045	00:15	120
IVEKA	04:00	4.724	02:00	1.797
IVERLEK	04:00	3.154	02:00	2.866
SIBELGAS	04:00	487	02:00	629
		41.388		24.734

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 (Infrax-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 2011 rapporteren de distributienetbeheerders bij Eandis globaal ongeveer 1/5 minder werken aan dienstleidingen. Deze werken zijn volgens Eandis gekoppeld met wegeniswerken, waarvan er minder waren in 2012. De distributienetbeheerders hebben dan een soort inhaalbeweging gemaakt wat betreft de werken aan de gasmeters (+46% t.o.v. 2011). De resultaten kunnen per distributienetbeheerder wel aanzienlijk verschillen.

Bij de aardgasdistributienetbeheerders met werkmaatschappij Infrax zien we een omgekeerde beweging. Er was een verschuiving van werken aan gasmeters (-66%) naar werken aan aansluitingen (+45%). 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. Infrax 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 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.¹ 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 2012

Onderbreking aardgastoevoer niet-geplande werken	Lagedruknet (LD)		Middendruknet (MD)	
Distributienetbeheerder	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers
GASELWEST	01:48	474	02:36	20
IMEA	01:43	610	02:39	1
IMEWO	01:49	769	02:09	49
INFRAX WEST	01:32	50	-	0
INTER-ENERGA	01:42	177	-	0
INTERGEM	01:47	366	01:51	4
IVEG	01:46	35	-	0
IVEKA	01:46	343	02:33	5
IVERLEK	01:43	526	01:44	68
SIBELGAS	01:44	57	-	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 2012 geen meldingen over onderbrekingen op middendruk.

In vergelijking met 2011 ligt het aantal interventies op het lagedruknet in 2012 op vrijwel hetzelfde niveau (+0,7%). De onderbrekingen werden gemiddeld even vlug hersteld (-0,2%). Op het middendruknet waren er voor het tweede opeenvolgende jaar minder getroffen afnemers (-16% t.o.v. 2011). Het oplossen van de problemen vroeg gemiddeld iets meer tijd t.o.v. het vorige jaar (+10 minuten of +9%).

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 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.

¹ In Eandis-gebied is het permanente nummer voor storingen en defecten 078.35.35.00. In Infrax-gebied is dit 078.35.34.33.

Over 2012 waren er 6 incidenten waarbij de gastoevoer naar meer dan één afnemer moest afgesloten worden (t.o.v. 7 in 2011 en ook in 2010). In 4 gevallen was het incident ontstaan tijdens graafwerken. In één geval was er schade bij een boring. Eén incident ontstond toen zwaar vervoer een afsluiter op een middendrukleiding beschadigde.

Tabel 4 onderbrekingen gastoevoer n.a.v. incidenten in 2012

Onderbreking aardgastoevoer	Incidenten		
Distributienetbeheerder	Gem. duur (h:min)	Aantal afname- punten	Aantal incidenten
GASELWEST	00:54	5	2
IMEA	02:30	2	1
IMEWO	01:00	5	1
INFRAX WEST	-	-	0
INTER-ENERGA	-	-	0
INTERGEM	-	-	0
IVEG	-	-	0
IVEKA	-	-	0
IVERLEK	02:06	10	2
SIBELGAS	-	-	0

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 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 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 2012

Gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer (berekening VREG)	Geplande werken	Niet-geplande werken	Incidenten
	minuten	minuten	minuten
GASELWEST	6	0,2	0,0
IMEA	15	0,3	0,0
IMEWO	5	0,3	0,0
INFRAX WEST	5	0,1	0,0
INTER-ENERGA	2	0,1	0,0
INTERGEM	10	0,2	0,0
IVEG	4	0,1	0,0
IVEKA	6	0,2	0,0
IVERLEK	4	0,2	0,0
SIBELGAS	5	0,1	0,0
Gemiddelde	6,2	0,2	0,0

Berekend als een theoretisch gemiddelde over alle afnemers in Vlaanderen bedroeg de onbeschikbaarheid van aardgas in 2012, incidenten buiten beschouwing gelaten, ongeveer 6'24" per afnemer (7'12" in 2011, 5'30" in 2010, afgerond 5' in 2009 en 2008), met als uitersten per netgebied minimaal 2'6" en maximaal 15'18" 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 2012

LD-net	Aantal klachten			Type drukprobleem					Ratio afnemers / terechte klachten ²
	Totaal	Waarvan terechte klachten		Druk te hoog		Druk te laag		Andere	
GASELWEST	75	53	71%	19	36%	34	64%	0	5.195
IMEA	54	26	48%	2	8%	24	92%	0	9.385
IMEWO	221	197	89%	104	53%	93	47%	0	1.857
INFRAX WEST	55	43	78%	12	28%	31	72%	0	1.097
INTER-ENERGA	393	366	93%	202	55%	164	45%	0	509
INTERGEM	192	171	89%	75	44%	96	56%	0	1.024
IVEG	101	86	85%	15	17%	71	83%	0	806
IVEKA	414	347	84%	139	40%	208	60%	0	692
IVERLEK	500	436	87%	239	55%	197	45%	0	719
SIBELGAS	16	14	88%	2	14%	12	86%	0	3.207
Gemiddelde Vlaanderen			86%		47%		53%	0	1.128

Tabel 7 klachten van afnemers op het MD-net m.b.t. gasdruk in 2012

MD-net	Aantal klachten			Type drukprobleem					Ratio afnemers / terechte klachten ³
	Totaal	Waarvan terechte klachten		Druk te hoog		Druk te laag		Andere	
GASELWEST	22	18	82%	3	17%	15	83%	0	71
IMEA	4	4	100%	0	0%	4	100%	0	307
IMEWO	42	40	95%	11	28%	29	73%	0	48
INFRAX WEST	0								
INTER-ENERGA	0								
INTERGEM	20	19	95%	9	47%	10	53%	0	42
IVEG	0								
IVEKA	26	18	69%	4	22%	14	78%	0	72
IVERLEK	55	43	78%	15	35%	28	65%	0	43
SIBELGAS	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	147
Gemiddelde Vlaanderen			84%		29%		71%	0	75

Over alle netten samen (LD en MD) zien we een gemiddelde van één terechte klacht per 1048 afnemers. In 2011 was de verhouding één per 1119, in 2010 één per 957, in 2009 één per 1154. Op het MD-net waren er in 2012 totaal 143 terechte klachten ten opzichte van 126 in het jaar voordien.

^{2,3} Op basis van het aantal meettoestellen op 1/1/2012. 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 2012 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 2012 werden een aantal klachten van klanten ontvangen: 24 over waterdamp (waarvan 12 bij IVEG⁴) en 83 over stof (waarvan 81 bij Iveka⁵). Wat betreft stof meldt de netbeheerder dat de aanwezigheid ervan een gekend, natuurlijk fenomeen is en dat men dit tracht te verminderen door de plaatsing (met frequente reiniging) van filters in het net. Door plotse gasstromingen (piekafnames na een rustige periode) met wervelingen of omkering van stromingen (door inschakeling van een tweede voeding) in de leidingen tot gevolg, kan er toch nog een merkbare hoeveelheid stof in het gas tot bij de klant geraken. Sommige aardgasdistributienetbeheerders ontvingen in 2012 geen enkele klacht over de kwaliteit van het gas. Ter vergelijking: in 2011 werden amper 2 klachten ontvangen door de aardgasdistributienetbeheerders. In 2010 waren er 16 geregistreerde klachten en in 2009 43.

5. Calorische bovenwaarde

De energie-inhoud van aardgas wordt uitgedrukt in kWh per normaal m³ gas, 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 2012⁶

GOS	West
januari	11,5016
februari	11,5214
maart	11,4378
april	11,4618
mei	11,5225
juni	11,5788
juli	11,5909
augustus	11,5680
september	11,6222
oktober	11,5833
november	11,4813
december	11,4009

⁴ Reactie Infrac: 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.

⁵ Meldingen uit gemeenten Boom, Lier en Rumst.

⁶ GOS Oudenaarde en GOS Aalbeke opgeheven per 1/1/2012.

Tabel 9 Imea: CBW per GOS voor 2012

GOS	Antwerpen	Haven
januari	9,9268	9,9282
februari	10,0417	10,0319
maart	9,9285	9,9272
april	9,9213	9,9208
mei	9,9217	9,9267
juni	9,9930	9,9960
juli	9,9477	9,9482
augustus	9,9652	9,9648
september	9,9684	9,9635
oktober	9,9763	9,9487
november	9,9173	9,9181
december	9,9839	9,9843

Tabel 10 Imewo: CBW per GOS voor 2012

GOS	Gent	Oostende	Manuport ⁷	De Keignaert ⁸
januari	11,4866	11,4831	-	-
februari	11,4786	11,4872	-	-
maart	11,4452	11,4355	-	-
april	11,4535	11,4102	-	-
mei	11,5171	11,5065	-	-
juni	11,5627	11,5827	-	-
juli	11,5725	11,5638	-	-
augustus	11,4811	11,5462	-	-
september	11,5977	11,6268	-	-
oktober	11,5737	11,5805	-	-
november	11,4830	11,4810	-	-
december	11,3977	11,3937	-	-

Tabel 11 Infrax-West: CBW per GOS voor 2012

GOS	Noord	Snaaskerke	Zuid
januari	11,5139	11,5735	11,5114
februari	11,5398	11,5746	11,5364
maart	11,4394	11,4973	11,4367
april	11,4634	11,5391	11,4678
mei	11,5315	11,6279	11,5271
juni	11,5993	11,7745	11,5905
juli	11,6122	11,8233	11,5980
augustus	11,5891	11,8715	11,5777
september	11,6449	11,8743	11,6243
oktober	11,5881	11,7361	11,5867
november	11,4959	11,5844	11,4928
december	11,4104	11,4673	11,4074

⁷ Geen waarde betekent dat er geen afname was.

⁸ Idem vorige voetnoot.

Tabel 12 Inter-Energa: CBW per GOS voor 2012

GOS	Dilsen-Lommel	Genk-Langerlo ⁹	Leopolds-burg ¹⁰	Sint-Truiden	Herne	West	Zuid
januari	11,2587	11,2535	9,9076	9,8989	9,9049	9,9024	11,2978
februari	11,4160	11,4044	9,9539	9,9445	9,9477	9,9500	11,4188
maart	11,2811	11,2627	9,9513	9,9422	9,9492	9,9460	11,3086
april	11,2442	11,2168	10,0052	9,9970	10,0059	9,9984	11,2332
mei	11,2646	11,2429	10,0052	10,0008	10,0102	10,0011	11,2724
juni	11,2848	-	11,3108	9,9976	10,0147	9,9975	11,3298
juli	11,1399	-	11,1724	9,9498	9,9727	9,9519	11,2766
augustus	11,1701	-	11,1917	9,9746	9,9942	9,9719	11,2672
september	11,1840	-	11,2067	9,9685	9,9855	9,9739	11,2658
oktober	11,2721	-	11,2965	10,0477	10,0605	10,0458	11,3421
november	11,2330	-	11,2595	9,9404	9,9469	9,9403	11,2284
december	11,2634	-	11,2914	9,9507	9,9541	9,9523	11,2600

Tabel 13 Intergem: CBW per GOS voor 2012¹¹

GOS	Aalst	Beveren
januari	11,4890	11,5231
februari	11,4535	11,4723
maart	11,4484	11,4561
april	11,4633	11,4607
mei	11,5058	11,4903
juni	11,5136	11,4372
juli	11,5374	11,4298
augustus	11,5307	11,5073
september	11,6046	11,5709
oktober	11,5742	11,5900
november	11,4619	11,5455
december	11,3966	11,4470

Tabel 14 IVEG: CBW per GOS voor 2012

GOS	Boechout	Grobbendonk	Hemiksem-Boom	Kampenhout	Laakdal	Zelzate
januari	9,9041	9,9040	9,9305	9,8989	9,9095	11,5157
februari	9,9510	9,9515	10,0463	9,9447	9,9556	11,4600
maart	9,9478	9,9476	9,9293	9,9419	9,9521	11,4497
april	9,9978	9,9981	9,9227	9,9962	10,0022	11,4563
mei	10,0017	9,9998	9,9223	10,0003	10,0056	11,4799
juni	9,9949	10,0055	9,9975	10,0150	10,0206	11,4293
juli	9,9531	9,9529	9,9506	9,9971	9,9935	11,4214
augustus	9,9697	9,9747	9,9699	10,0837	10,0359	11,5073
september	9,9703	9,9743	9,9665	9,9750	10,0161	11,5797
oktober	10,0458	10,0472	9,9487	10,0506	10,0543	11,5838
november	9,9479	9,9389	9,9176	9,9403	9,9473	11,5374
december	9,9569	9,9519	9,9840	9,9514	9,9596	11,4372

⁹ Op 1 juni 2012 werd GOS Genk-Langerlo toegevoegd aan GOS Dilsen-Lommel en hield het op te bestaan.

¹⁰ Op 1 juni 2012 werd overgeschakeld van laag- op hoogcalorisch gas.

¹¹ GOS Waasmunster opgegeven per 1/1/2012.

Tabel 15 Iveka: CBW per GOS voor 2012

GOS	Oost	Loenhout
januari	9,8998	11,5407
februari	9,9504	11,5271
maart	9,9432	11,4561
april	9,9950	11,4557
mei	9,9989	11,4727
juni	9,9922	11,4193
juli	9,9468	11,4160
augustus	9,9647	11,5218
september	9,9646	11,5945
oktober	10,0447	11,5888
november	9,9395	11,5438
december	9,9498	11,4645

Tabel 16 Iverlek: CBW per GOS voor 2012

GOS	Dilbeek	Halle	Liedekerke	Sibelga
januari	9,8972	9,8973	11,4774	9,8970
februari	9,9429	9,9429	11,4504	9,9429
maart	9,9393	9,9395	11,4494	9,9395
april	9,9936	9,9934	11,4703	9,9936
mei	9,9969	9,9963	11,5163	9,9963
juni	9,9925	9,9928	11,5550	9,9920
juli	9,9441	9,9451	11,5802	9,9436
augustus	9,9649	9,9648	11,5273	9,9651
september	9,9629	9,9622	11,6142	9,9631
oktober	10,0447	10,0457	11,5711	10,0459
november	9,9380	9,9378	11,4250	9,9384
december	9,9500	9,9489	11,3778	9,9492

Tabel 17 Sibelgas: CBW per GOS voor 2012

GOS	Brabant
januari	9,8971
februari	9,9429
maart	9,9394
april	9,9934
mei	9,9968
juni	9,9910
juli	9,9434
augustus	9,9651
september	9,9632
oktober	10,0454
november	9,9378
december	9,9494

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 Infrac.

6. Dienstverlening

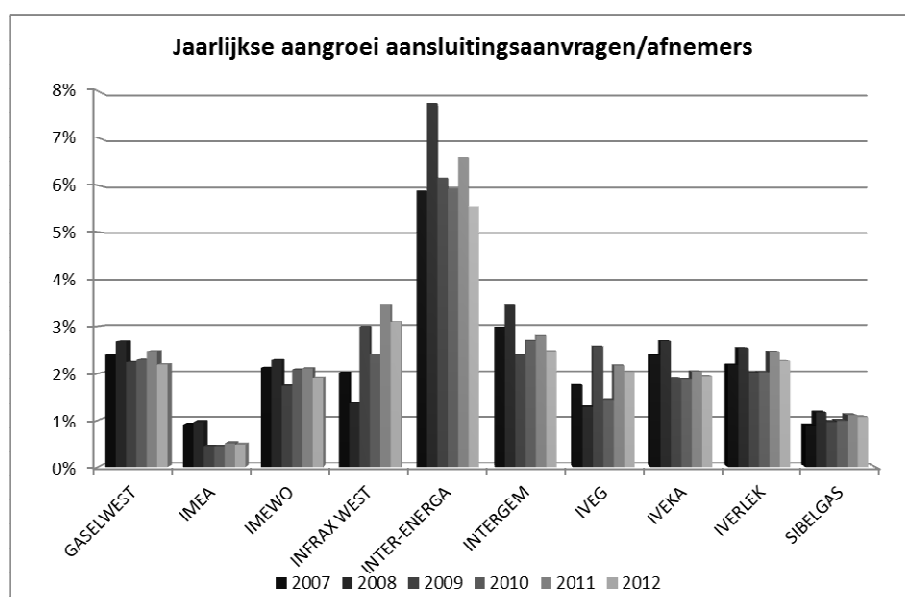
Aansluitingsaanvragen

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 2012 voor aansluiting op het aardgasdistributienet

Distributie- netbeheerder	Aantal aansluitingsaanvragen resulterend in offerte			Verhouding t.o.v. aantal afnemers (~ groei)	
	2012			2012	2011
	eenvoudige	met studie	totaal	totaal	totaal
GASELWEST	4721	1045	5766	6258	2,19%
IMEA	793	321	1114	1162	0,49%
IMEWO	5311	1504	6815	7280	1,90%
INFRAX WEST	1486	10	1496	1611	3,09%
INTER-ENERGA	9731	907	10638	11560	5,56%
INTERGEM	3413	867	4280	4626	2,47%
IVEG	1373	53	1426	1477	2,04%
IVEKA	3584	1035	4619	4694	1,93%
IVERLEK	4944	1938	6882	7209	2,26%
SIBELGAS	328	121	449	454	1,06%
totaal			43485	46331	2,26%

Op de volgende grafiek worden de aansluitingsaanvragen t.o.v. het bestaande klantenbestand voor de laatste 6 jaren weergegeven.



Figuur 2 Jaarlijkse evolutie nieuwe aanvragen t.o.v. bestaande klanten per DNB 2007-2012

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 (5,6%). 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 2012 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	1	1	12
IMEWO	8	29	1	1	39
INFRAX WEST	1	0	0	0	1
INTER-ENERGA	0	2	0	1	3
INTERGEM	8	29	2	0	39
IVEG	0	0	0	0	0
IVEKA	4	14	3	1	22
IVERLEK	18	39	0	2	59
SIBELGAS	0	0	1	1	2
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 2012 globaal duidelijk minder klachten betreffende de naleving van de opgelegde termijnen in vergelijking met voorgaande jaren. De 143 ontvangen klachten betreffende de realisatie van een eenvoudige aansluiting kan vergeleken worden met de bijna 36.000 aanvragen, of één klacht per 250 nieuwe aansluitingen.

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 meldde vorig jaar dat zij de klachten van 2011 registreerde 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 rapporteerde ook voor 2012 zowel de terecht 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 voor het jaar 2010 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 2012 over de kwaliteit van de uitgevoerde herstellingen door aannemers aan trottoirs en het wegdek na werken. Het tijdig, kwalitatief en in oorspronkelijke staat herstellen van het openbaar domein blijft een belangrijke uitdaging¹². In het kader van dit rapport 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 2012

Eandis	GASEL- WEST	IMEA	IMEWO	INTER- GEM	IVEKA	IVERLEK	SIBELGAS	2012	2011	2010
kwaliteit van de geleverde diensten (uitvoering)	653	490	1141	854	683	1700	258	5779	7845	5203
termijn en timing van uitvoering werken	399	38	387	191	43	206	14	1278	1351	576
afspraak met de klant	77	69	92	59	76	115	17	505	Nb	413
Metering (defecte meters, betwisting meterstanden)	53	44	107	33	65	61	13	376	Nb	815
gebrekkige info/vragen	28	60	81	30	34	79	13	325	1468	925
m.b.t. van distributienetbeheerder ontvangen factuur	57	65	57	40	53	59	9	340	778	71
Overige	449	362	596	342	427	606	40	2822	Nb	0
<i>Totaal</i>	1716	1128	2461	1549	1381	2826	364	11425	13888	7939

Werkmaatschappij Infracor rapporteerde volgende klachten, waarbij voor het eerst ook de onterechte klachten werden opgenomen.:

¹² Zie ook Activiteitenverslag Eandis 2012

Tabel 21 Klachten gerapporteerd door Infrax m.b.t. dienstverlening zuivere DNB's in 2012

Infrax	INFRA- WEST	INTER- ENERGA	IVEG	2012
Heraanleg	93	448	52	593
data & facturering	20	131	47	198
timing en kwaliteit uitvoering	25	124	21	170
Schade ¹³	12	59	19	90
Metering	11		6	17
Klantenbegeleiding		17		17
<i>Totaal</i>	161	779	145	1085

Voor 2011 rapporteerde Infrax alleen de terechte klachten, totaal 859, waarvan 697 m.b.t. de kwaliteit van de heraanleg.

Ook de distributienetbeheerders bij Infrax 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). Infrax meldde 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. Infrax ziet een verbetering van het aantal klachten op dit vlak. Zij meldt: "De auditors betekenen zeker een meerwaarde. In 2013 werd gestart met een nieuw project aannemersevaluatie. 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.¹⁴

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.

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.

¹³ 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.

¹⁴ UMIG II E 4.1 scenario 02 Settlement gas

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)		
	2012 ¹⁵	2011	2010
Eandis	732 (alleen gas 87)	653 (alleen gas 91)	330
Infrax	362 (alleen gas 34)	263 (alleen gas 20)	114
Totaal	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)				
	2012	2011	2010	2009	2008
Eandis	124	176	115	121	137
Infrax	32	43	34	25	17
Totaal	156	219	149	146	154

10. Conclusies voor het jaar 2012

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 2012 was 6 min. 24 sec., in vergelijking met 7 min. 12 sec. in 2011.

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 1.972.450 afnamepunten (meettoestellen) werden in 2012 1.882 terechte meldingen van drukproblemen ontvangen en behandeld door de aardgasnetbeheerders, dit is één melding per 1048 netgebruikers. Het niveau van 2012 bevindt zich tussen dit van 2010 en 2011 (resp. één terechte melding per 957 en 1119 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 207 klachten gerapporteerd, het laagste cijfer van de laatste jaren (bv. 558 klachten in 2011). Dit is een opmerkelijke verbetering en de VREG hoopt dat hiermee een trendbreuk werd ingeleid.

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

¹⁵ Alle klachten: ontvankelijke, niet-ontvankelijke en niet-bevoegde. Bron: Ombudsman Energie.

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. Daarnaast heeft de VREG heeft de indruk dat er zich een stabilisering begint af te tekenen in het aantal klachten tegen de aardgasdistributienetbeheerders t.o.v. de sterke toename die werd vastgesteld in 2011. 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 2012 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 niet verder door. Of dit het begin van een positieve tendens is ten gevolge van de inspanningen door de werkmaatschappijen Eandis en Infrax, moet bevestigd worden in de volgende jaren. Men mag immers verwachten dat de klant een behoorlijk niveau van dienstverlening en efficiëntie van de distributienetbeheerder zal blijven eisen. De distributienetbeheerders moeten alvast een bijzondere aandacht hebben voor de problematiek van de herstellingen bij uitvoering van werken op het terrein.