



Vlaamse Reguleringsinstantie
voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt
Graaf de Ferrarisgebouw | Koning Albert II-laan 20 bus 19 | B-1000 Brussel
Tel. +32 2 553 13 53 | Fax +32 2 553 13 50
Email: info@vreg.be
Web: www.vreg.be

Rapport van de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

van 28 augustus 2007

met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening van de aardgasnetbeheerders
in het Vlaamse Gewest in 2006

RAPP-2007-6

INHOUDSTAFEL

| | | |
|----|---|----|
| 1. | SITUATIESCHETS----- | 3 |
| 2. | PROFIEL VAN HET NET ----- | 3 |
| 3. | ONBESCHIKBAARHEID VAN DE TOEGANG TOT HET DISTRIBUTIENET ----- | 4 |
| 4. | KWALITEIT EN DRUK VAN HET AARDGAS ----- | 8 |
| 5. | CALORISCHE BOVENWAARDE----- | 10 |
| 6. | DIENSTVERLENING----- | 14 |
| 7. | OPERATIONELE VERLIEZEN----- | 16 |
| 8. | GASLEKKEN, GASLEKOPSPORINGEN EN MELDING VAN INCIDENTEN----- | 16 |
| 9. | CONCLUSIES ----- | 17 |

1. Situatieschets

Conform artikel 1.2.2 van de Algemene Bepalingen (Deel I) van het Technisch Reglement Distributie Gas moeten alle distributienetbeheerders jaarlijks vóór 1 juni een verslag indienen bij de VREG waarin zij de kwaliteit van hun dienstverlening beschrijven in het voorgaande kalenderjaar. Dit verslag dient opgesteld te worden volgens het Rapporteringsmodel, opgesteld en gepubliceerd door de VREG.

De opgevraagde gegevens hadden betrekking op:

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

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

De hier gepresenteerde gegevens werden door de VREG met grote zorg verwerkt maar worden louter ter informatie verstrekt. Omdat zij grotendeels afkomstig zijn van derden kan de VREG niet instaan voor de juistheid ervan. Het gebruik van de informatie is dan ook voor eigen rekening en risico. De informatie dient ter indicatie van het functioneren van de energiemarkt.

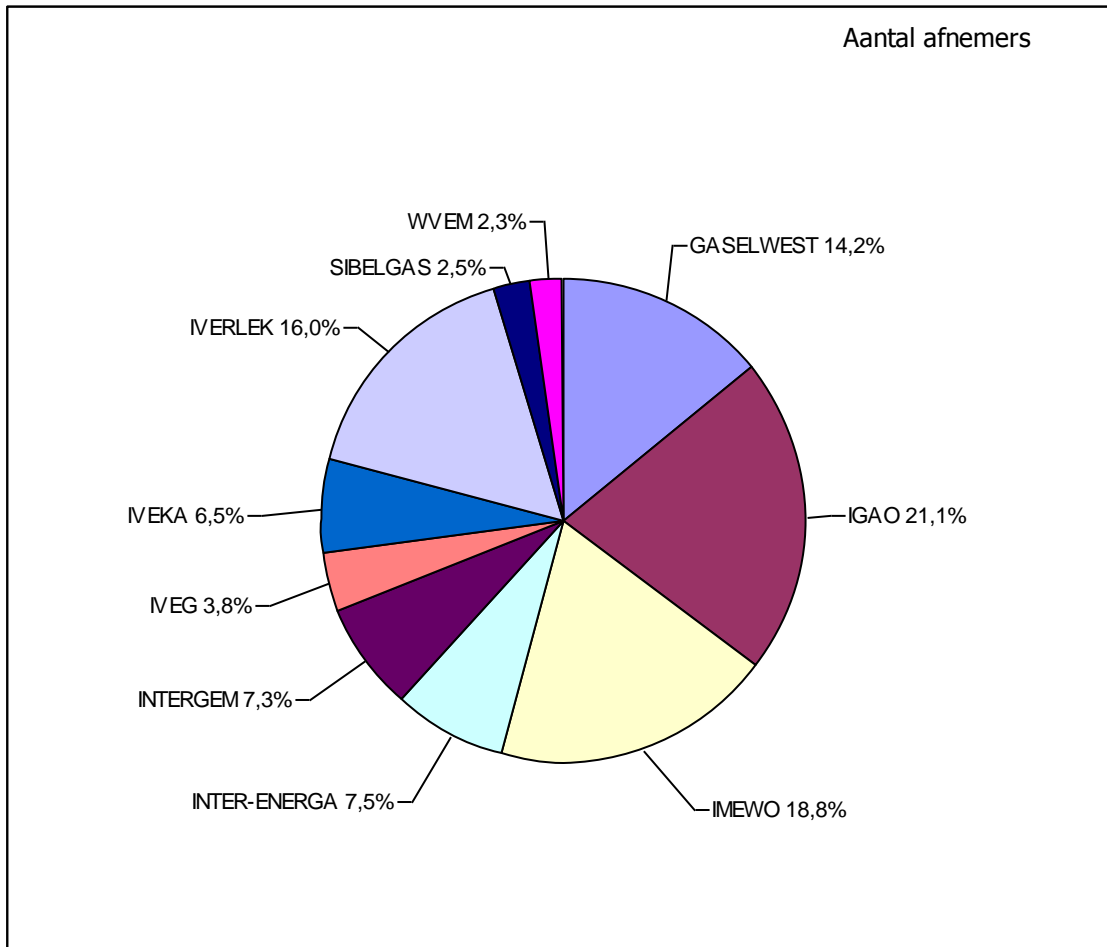
Wel heeft de VREG, in overleg met de netbeheerders, in 2006 een project opgestart dat de betrouwbaarheid en de onderlinge vergelijkbaarheid van de cijfers verder moet verbeteren. Daartoe is met behulp van een externe partner een audit uitgevoerd waaraan de netbeheerders hun medewerking verleenden. Het rapporteringsmodel voor rapportering in 2008 werd op basis van deze gegevens aangepast.

2. Profiel van het net

In onderstaande tabel wordt het aantal afnemers aangesloten op het distributienet weergegeven, om een relatieve vergelijking mogelijk te maken.

| Profiel net (jan 2006) | Aantal afnemers * | | Totaal 2006 | Totaal 2005 | Relatief aandeel 2006 |
|------------------------|-------------------|--------|------------------|------------------|-----------------------|
| | LD-net | MD-net | | | |
| GASELWEST | 232.073 | 987 | 233.060 | 231.049 | 14,2% |
| IGAO | 345.487 | 1.413 | 346.900 | 343.631 | 21,1% |
| IMEWO | 311.121 | 1.546 | 312.667 | 306.154 | 18,8% |
| INTER-ENERGA | 134.610 | 194 | 134.804 | 122.408 | 7,5% |
| INTERGEM | 122.899 | 507 | 123.406 | 119.674 | 7,3% |
| IVEG | 65.070 | 434 | 65.504 | 62.300 | 3,8% |
| IVEKA | 108.600 | 584 | 109.184 | 106.451 | 6,5% |
| IVERLEK | 264.390 | 1.462 | 265.852 | 260.386 | 16,0% |
| SIBELGAS | 40.725 | 90 | 40.815 | 40.481 | 2,5% |
| WVEM | 40.759 | 83 | 40.842 | 37.821 | 2,3% |
| Som | | | 1.673.034 | 1.630.355 | 100,0% |

* Cijfers gebaseerd op aantal meters - toestand januari 2006 volgens investeringsplannen 2007-2009



Voor Intergas Energie werd geen rapportering ingediend aangezien dit distributienet slechts betrekking heeft op één gemeente in Vlaanderen (Baarle-Hertog) en dit net bovendien deel gekoppeld is aan het Nederlandse aardgasnet.

3. Onbeschikbaarheid van de toegang tot het distributienet

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

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen onbeschikbaarheid ten gevolge van geplande werken, niet-geplande werken en incidenten.

Geplande werken : door de aardgasnetbeheerder geplande werken zoals vernieuwen van dienstleidingen en gasmeters. Er wordt gewerkt met geschatte standaardtijden voor de onbeschikbaarheid.

Niet-geplande werken : werken die niet door de aardgasnetbeheerder ingepland werden, maar die bijvoorbeeld voortvloeien uit telefonische oproepen van individuele

afnemers (oproepen ivm geblokkeerde meter, problemen met gastoevoer, ...).

Incidenten :

dit zijn niet-geplande werken die een onbeschikbaarheid veroorzaken bij meerdere afnemers. Incidenten die geen onbeschikbaarheid tot gevolg hebben worden hier niet meegeteld.

Geplande werken

| Onbeschikbaarheid | Geplande werken dienstleiding | | Geplande werken gasmeter | |
|-------------------|-------------------------------|-----------------|--------------------------|-----------------|
| | Duur | Aantal afnemers | Duur | Aantal afnemers |
| | uur | Aantal | uur | Aantal |
| GASELWEST | 4 | 4733 | 2 | 3708 |
| IGAO | 4 | 8189 | 2 | 2166 |
| IMEWO | 4 | 7266 | 2 | 3791 |
| INTER-ENERGA | 2 | 683 | 0 | 0 |
| INTERGEM | 4 | 2497 | 2 | 1501 |
| IVEG | 2 | 917 | 0,25 | 4013 |
| IVEKA | 4 | 2656 | 2 | 1491 |
| IVERLEK | 4 | 4176 | 2 | 5858 |
| SIBELGAS | 4 | 751 | 2 | 1163 |
| WVEM | 4 | 372 | 0 | 0 |

De onderbrekingen als gevolg van geplande werken hebben meestal geen al te grote impact op het gebruikerscomfort aangezien geplande werken op voorhand moeten aangekondigd worden of in overleg gebeuren met de getroffen eindafnemers.

Niet-geplande werken

| Onbeschikbaarheid | Niet-geplande werken LD | | Niet-geplande werken MD | |
|-------------------|-------------------------|-----------------|-------------------------|-----------------|
| | Duur | Aantal afnemers | Duur | Aantal afnemers |
| | minuten | Aantal | minuten | Aantal |
| GASELWEST | 96 | 242 | 109 | 61 |

| | | | | |
|--------------|------|-----|-------|-----|
| IGAO | 104 | 455 | 145,5 | 6 |
| IMEWO | 89 | 478 | 93 | 57 |
| INTER-ENERGA | - | 302 | 0 | 0 |
| INTERGEM | 91 | 113 | 88 | 5 |
| IVEG | - | - | - | - |
| IVEKA | 97,5 | 90 | 165 | 2 |
| IVERLEK | 86 | 319 | 92,5 | 110 |
| SIBELGAS | 109 | 50 | 97,5 | 4 |
| WVEM | 148 | 135 | 0 | 0 |

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

Incidenten

| Onbeschikbaarheid | Incidenten | | |
|-------------------|------------|-----------------|-------------------|
| | Duur | Aantal afnemers | Aantal incidenten |
| | uur | Aantal | Aantal |
| GASELWEST | 0,00 | 0 | 0 |
| IGAO | 2,00 | 10 | 2 |
| IMEWO | 12,20 | 369 | 5 |
| INTER-ENERGA | 2,00 | 1 | 0 |
| INTERGEM | 0,00 | 0 | 0 |
| IVEG | 3,00 | 51 | 1 |
| IVEKA | 0,00 | 0 | 0 |
| IVERLEK | 2,00 | 6 | 1 |
| SIBELGAS | 0,00 | 0 | 0 |
| WVEM | 0,00 | 0 | 0 |

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

Gemiddelde duur van onbeschikbaarheid

Onderstaande tabel geeft weer welke de resulterende gemiddelde onbeschikbaarheid is, uitgedrukt in minuten, door rekening te houden met het totale aantal afnemers per aardgasnetbeheerder.

Er moet opgemerkt worden dat :

- de gemiddelde onbeschikbaarheid bekomen wordt door de onderbrekingsduur van een beperkt aantal getroffen afnemers te verrekenen over heel het klantenbestand
- de onbeschikbaarheid ten gevolge van geplande werken gebaseerd is op standaardtijden, en dus geschat wordt
- de onbeschikbaarheid ook werken op vraag van de afnemer kan bevatten, en de oorzaak van de onderbreking in dat geval niet bij de aardgasnetbeheerder ligt
- voor de kolom Incidenten, de oorzaak van de onbeschikbaarheid in de overgrote meerderheid van de gevallen ligt bij externe partijen, bijvoorbeeld beschadiging van een leiding bij graafwerken.

| Onbeschikbaarheid (berekening VREG) | Geplande werken | Niet-geplande werken | Incidenten |
|--|-----------------|----------------------|------------|
| | minuten | minuten | minuten |
| GASELWEST | 7 | 0,1 | 0,0 |
| IGAO | 6 | 0,1 | 0,0 |
| IMEWO | 7 | 0,2 | 0,9 |
| INTER-ENERGA | 1 | - | 0,0 |
| INTERGEM | 7 | 0,1 | 0,0 |
| IVEG | 3 | - | 0,1 |
| IVEKA | 8 | 0,1 | 0,0 |
| IVERLEK | 7 | 0,1 | 0,0 |
| SIBELGAS | 8 | 0,1 | 0,0 |
| WVEM | 2 | 0,5 | 0,0 |
| GEMIDDELDE | 6 | | |

De totale gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer en per jaar ligt dus gemiddeld rond 6 minuten, en de hoogste waarde in Vlaanderen is 8 minuten.

De onbeschikbaarheid bestaat bijna uitsluitend uit onbeschikbaarheid ten gevolge van geplande werken. Aangezien geplande werken aangekondigd worden of in overleg met de getroffen eindafnemers gebeuren, blijft de hinder voor de afnemers beperkt.

Omdat dit cijfer bekomen wordt op basis van schattingen van standaardtijden van geplande werken (en niet op basis van metingen) blijft dit cijfer over de jaren vrij constant en heeft het weinig meerwaarde schommelingen in dit cijfer puur kwantitatief te interpreteren.

4. Kwaliteit en druk van het aardgas

Druk van het aardgas

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de door de aardgasnetbeheerders ontvangen klachten i.v.m. de druk van het aardgas.

| 2006 | Type klacht | Aantal ontvangen terechte klachten | Totaal per DNB |
|--------------|-------------------|------------------------------------|----------------|
| GASELWEST | LD-net | | |
| | Te weinig druk | 24 | |
| | Te hoge druk | 10 | |
| | MD-net | | |
| | Te weinig druk | 2 | |
| | Te hoge druk | 3 | |
| | Totaal | | 39 |
| IGAO | LD-net | | |
| | Te weinig druk | 86 | |
| | Te hoge druk | 23 | |
| | MD-net | | |
| | Te weinig druk | 2 | |
| | Te hoge druk | 1 | |
| | Totaal | | 112 |
| IMEWO | LD-net | | |
| | Te weinig druk | 39 | |
| | Te hoge druk | 53 | |
| | MD-net | | |
| | Te weinig druk | 7 | |
| | Te hoge druk | 3 | |
| | Totaal | | 102 |
| INTER-ENERGA | LD-net | | |
| | drukproblemen | 16 | |
| | MD-net | | |
| | drukproblemen | 0 | |
| | Totaal | 0 | 16 |
| INTERGEM | LD-net | | |
| | Te weinig druk | 43 | |
| | Te hoge druk | 53 | |
| | MD-net | | |
| | Te weinig druk | 8 | |
| | Te hoge druk | 1 | |
| | Totaal | | 105 |
| IVEG | LD-net | | |
| | Te weinig druk | 1 | |
| | Te hoge druk | 0 | |
| | drukschommelingen | 0 | |

| | | | |
|----------|------------------------|--------------|-----------------|
| | Totaal | | |
| | MD-net | | |
| | Te weinig druk | 0 | |
| | Te hoge druk | 0 | |
| | drukschommelingen | 0 | |
| | Totaal | | 1 |
| IVEKA | LD-net | | |
| | Te weinig druk | 84 | |
| | Te hoge druk | 71 | |
| | MD-net | | |
| | Te weinig druk | 6 | |
| | Te hoge druk | 3 | |
| | Totaal | | 164 |
| IVERLEK | LD-net | | |
| | Te weinig druk | 134 | |
| | Te hoge druk | 85 | |
| | MD-net | | |
| | Te weinig druk | 25 | |
| | Te hoge druk | 6 | |
| | Totaal | | 250 |
| SIBELGAS | LD-net | | |
| | Te weinig druk | 3 | |
| | Te hoge druk | 0 | |
| | MD-net | | |
| | Te weinig druk | 1 | |
| | Te hoge druk | 0 | |
| | Totaal | | 4 |
| WVEM | LD-net | | |
| | Te weinig druk | 14 | |
| | Te hoge druk | 8 | |
| | MD-net | | |
| | Te weinig druk | 0 | |
| | Te hoge druk | 0 | |
| | Totaal | | 22 |
| | Totaal klachten | 815 | |
| | 1 klacht per : | 2.053 | afnemers |

Uit de cijfers blijkt dat 1 afnemer op 2053 een terechte klacht overmaakt over de druk van het aardgas op het LD- of MD-net.

Kwaliteit van het aardgas

Enkel Gaselwest, Imewo, Iveka en Iverlek ontvingen één of twee klachten in verband met de kwaliteit van het gas. De klachten gaan meestal over verontreinigingen (met water of stof), odorisatie of samenstelling van het gas.

5. Calorische bovenwaarde

De calorische bovenwaarde is uitgedrukt in kWh/m³(n) en wordt per geaggregeerd ontvangstation (GOS) en per maand opgegeven.

GASELWEST

| GOS | Aalbeke | Oudenaarde | Gaselwest-West |
|-----------|---------|------------|----------------|
| januari | 11,8610 | 11,8389 | 11,8389 |
| februari | 11,7829 | 11,7667 | 11,7667 |
| maart | 11,8913 | 11,9019 | 11,9019 |
| april | 11,7584 | 11,7434 | 11,9019 |
| mei | 11,8678 | 11,5467 | 11,5467 |
| juni | 11,8297 | 11,8314 | 11,8314 |
| juli | 11,5480 | 11,5619 | 11,5619 |
| augustus | 11,5581 | 11,6080 | 11,6080 |
| september | 11,5215 | 11,5552 | 11,5552 |
| oktober | 11,8145 | 11,6897 | 11,6897 |
| november | 11,6579 | 11,6694 | 11,6694 |
| december | 11,8036 | 11,8144 | 11,8144 |

IGAO

| GOS | Antwerpen | Beveren | Haven | Loenhout |
|-----------|-----------|---------|---------|----------|
| januari | 10,1028 | 11,8210 | 10,1028 | 11,7997 |
| februari | 10,1479 | 11,6930 | 10,1479 | 11,6940 |
| maart | 10,1307 | 11,7716 | 10,1268 | 11,7039 |
| april | 10,3270 | 11,7475 | 10,3270 | 11,7432 |
| mei | 10,4036 | 11,8263 | 10,4036 | 11,8293 |
| juni | 10,2537 | 11,7815 | 10,2129 | 11,7827 |
| juli | 10,2468 | 11,5466 | 10,2131 | 11,5562 |
| augustus | 10,4153 | 11,6038 | 10,3872 | 11,6222 |
| september | 10,2146 | 11,5309 | 10,2146 | 11,5359 |
| oktober | 10,2523 | 11,7146 | 10,2519 | 11,5594 |
| november | 10,2925 | 11,6654 | 10,1807 | 11,6718 |
| december | 10,2678 | 11,8049 | 9,9431 | 11,7886 |

IMEWO

| GOS | Gent | Imewo5 | Imewo7 | Imewo8 | Oostende |
|----------|---------|------------|---------|----------------|----------|
| | | (Manuport) | (Ivago) | (De Keignaert) | |
| januari | 11,7831 | 11,8620 | 11,5848 | 11,8640 | 11,8640 |
| februari | 11,7002 | 11,7526 | 11,5372 | 11,7840 | 11,7840 |
| maart | 11,7692 | 11,8643 | 11,5844 | 11,8906 | 11,8906 |
| april | 11,6957 | 11,7722 | 11,5850 | 11,7602 | 11,7643 |
| mei | 11,8109 | 11,8741 | 11,6544 | 11,8931 | 11,8931 |

| | | | | | |
|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|
| juni | 11,7163 | 11,8891 | 11,4674 | 11,8297 | 11,8297 |
| juli | 11,5413 | 11,5576 | 11,5160 | 11,5480 | 11,5480 |
| augustus | 11,5807 | 11,6210 | 11,5624 | 11,5581 | 11,5581 |
| september | 11,5363 | 11,5345 | 11,5330 | 11,5095 | 11,5183 |
| oktober | 11,6966 | 11,6999 | 11,4911 | 11,8796 | 11,8796 |
| november | 11,6109 | 11,6646 | 11,4699 | 11,6579 | 11,6579 |
| december | 11,7141 | 11,8077 | 11,5556 | 11,8036 | 11,8036 |

INTER-ENERGA

| GOS | Dilsen-Lommel | Langerlo | Leopoldsburg | Maasmechelen |
|-----------|---------------|----------|--------------|--------------|
| januari | 11,4445 | 11,4065 | 10,1028 | 11,4070 |
| februari | 11,4697 | 11,4374 | 10,1479 | 11,4362 |
| maart | 11,4514 | 11,4216 | 10,1307 | 11,4216 |
| april | 11,4934 | 11,5054 | 10,3270 | 11,5054 |
| mei | 11,5675 | 11,5675 | 10,4036 | 11,5668 |
| juni | 11,4037 | 11,3961 | 10,3978 | 11,4052 |
| juli | 11,4805 | 11,4779 | 10,4158 | 11,4797 |
| augustus | 11,3932 | 11,3963 | 10,4153 | 11,3928 |
| september | 11,4778 | 11,5098 | 10,4070 | 11,5093 |
| oktober | 11,4958 | 11,4783 | 10,4095 | 11,4958 |
| november | 11,3959 | 11,3891 | 10,3597 | 11,3959 |
| december | 11,4407 | 11,3969 | 10,2832 | 11,4407 |

| GOS | Sint-Truiden | Intergas Herne | Interelecta-West | Interelecta-Zuid |
|-----------|--------------|----------------|------------------|------------------|
| januari | 10,0828 | 10,0828 | 10,1028 | 11,4055 |
| februari | 10,1269 | 10,1269 | 10,1479 | 11,4365 |
| maart | 10,1118 | 10,1118 | 10,1307 | 11,4168 |
| april | 10,3121 | 10,3121 | 10,3270 | 11,4856 |
| mei | 10,3905 | 10,3905 | 10,4036 | 11,5651 |
| juni | 10,3889 | 10,3889 | 10,3978 | 11,3943 |
| juli | 10,4051 | 10,4051 | 10,4158 | 11,4786 |
| augustus | 10,4084 | 10,4084 | 10,4153 | 11,3947 |
| september | 10,4002 | 10,4002 | 10,4070 | 11,5095 |
| oktober | 10,4014 | 10,4014 | 10,4095 | 11,4870 |
| november | 10,3514 | 10,3514 | 10,3597 | 11,3700 |
| december | 10,2747 | 10,2747 | 10,2832 | 11,3608 |

INTERGEM

| GOS | Aalst | Brakel | Waasmunster |
|----------|---------|---------|-------------|
| januari | 11,6826 | 11,8389 | 11,8447 |
| februari | 11,5965 | 11,7667 | 11,6917 |
| maart | 11,6744 | 11,9019 | 11,8233 |
| april | 11,6456 | 11,7434 | 11,7518 |
| mei | 11,7197 | 11,5467 | 11,8370 |
| juni | 11,5785 | 11,8314 | 11,7875 |
| juli | 11,5296 | 11,5619 | 11,5556 |

| | | | |
|-----------|---------|---------|---------|
| augustus | 11,5868 | 11,6080 | 11,6080 |
| september | 11,5329 | 11,5552 | 11,5328 |
| oktober | 11,6048 | 11,6897 | 11,7146 |
| november | 11,5427 | 11,6694 | 11,6672 |
| december | 11,6474 | 11,8144 | 11,8012 |

IVEG

| GOS | Hemiksem-Boom | Laakdal | Zelzate |
|-----------|---------------|---------|---------|
| januari | 10,1028 | 10,1028 | 11,8447 |
| februari | 10,1479 | 10,1479 | 11,6917 |
| maart | 10,1268 | 10,1307 | 11,8233 |
| april | 10,3270 | 10,3270 | 11,7518 |
| mei | 10,4032 | 10,4036 | 11,8370 |
| juni | 10,2129 | 10,3978 | 11,7875 |
| juli | 10,2131 | 10,4158 | 11,5556 |
| augustus | 10,3872 | 10,4153 | 11,6080 |
| september | 9,9116 | 10,3504 | 11,6604 |
| oktober | 10,2559 | 10,4149 | 11,7135 |
| november | 10,2578 | 10,3459 | 11,6628 |
| december | 10,0571 | 10,2732 | 11,8015 |

IVEKA

| GOS | Iveka-Oost |
|-----------|------------|
| januari | 10,0808 |
| februari | 10,1193 |
| maart | 10,1062 |
| april | 10,3193 |
| mei | 10,4584 |
| juni | 10,3592 |
| juli | 10,3678 |
| augustus | 10,3664 |
| september | 10,3642 |
| oktober | 10,3832 |
| november | 10,3516 |
| december | 10,2787 |

IVERLEK

| GOS | Dilbeek | Halle | Liedekerke |
|----------|---------|---------|------------|
| januari | 10,0828 | 10,0828 | 11,5848 |
| februari | 10,1269 | 10,1269 | 11,5372 |
| maart | 10,1118 | 10,1118 | 11,5844 |
| april | 10,3121 | 10,3121 | 11,5850 |
| mei | 10,3905 | 10,3905 | 11,6544 |
| juni | 10,3889 | 10,3889 | 11,4674 |
| juli | 10,4051 | 10,4051 | 11,5160 |
| augustus | 10,4084 | 10,4084 | 11,5624 |

| | | | |
|-----------|---------|---------|---------|
| september | 10,4002 | 10,4002 | 11,5330 |
| oktober | 10,4014 | 10,4014 | 11,4911 |
| november | 10,3514 | 10,3514 | 11,4699 |
| december | 10,2747 | 10,2747 | 11,5556 |

SIBELGAS

| GOS | Brabant |
|-----------|---------|
| januari | 10,0828 |
| februari | 10,1269 |
| maart | 10,1118 |
| april | 10,3121 |
| mei | 10,3905 |
| juni | 10,3889 |
| juli | 10,4051 |
| augustus | 10,4084 |
| september | 10,4002 |
| oktober | 10,4014 |
| november | 10,3514 |
| december | 10,2747 |

WVEM

| GOS | WVEM-Noord | Snaaskerke | WVEM-Zuid |
|-----------|------------|------------|-----------|
| januari | 11,8640 | 11,8640 | 11,8640 |
| februari | 11,7840 | 11,7840 | 11,7840 |
| maart | 11,8906 | 11,8906 | 11,8906 |
| april | 11,7601 | 11,7602 | 11,7598 |
| mei | 11,8931 | 11,8931 | 11,8931 |
| juni | 11,8297 | 11,8297 | 11,8297 |
| juli | 11,5480 | 11,5480 | 11,5480 |
| augustus | 11,5581 | 11,5581 | 11,5581 |
| september | 11,5095 | 11,5095 | 11,5343 |
| oktober | 11,8429 | 11,8796 | 11,8796 |
| november | 11,6579 | 11,6579 | 11,6579 |
| december | 11,8036 | 11,8036 | 11,8636 |

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

6. Dienstverlening

Aansluitingsaanvragen

| | Aantal aansluitingsaanvragen voor eenvoudige aansluiting | Aantal overige aansluitingsaanvragen zonder studie | Aantal aansluitingsaanvragen met studie | Totaal aantal aansluitingsaanvrag en 2006 | Totaal aantal aansluitingsaanvragen 2005 | Totaal aantal aansluitingsaanvragen 2004 | Totaal aantal aansluitingsaanvrag en 2006/ aantal afnemers |
|--------------|---|--|---|--|--|--|---|
| GASELWEST | 4639 | 254 | 912 | 5805 | 5466 | 5163 | 2,5% |
| IGAO | 2199 | 284 | 79 | 2562 | 2664 | 2872 | 0,7% |
| IMEWO | 4510 | 533 | 354 | 5397 | 5776 | 6672 | 1,7% |
| INTER-ENERGA | 6427 | 0 | 3335 | 9762 | 11839 | 10339 | 7,2% |
| INTERGEM | 2126 | 766 | 312 | 3204 | 3052 | 3174 | 2,6% |
| IVEG | 1305 | 0 | 360 | 1665 | 1362 | 1078 | 2,5% |
| IVEKA | 1914 | 207 | 40 | 2161 | 2166 | 2248 | 2,0% |
| IVERLEK | 3893 | 1194 | 444 | 5531 | 5150 | 9447 | 2,1% |
| SIBELGAS | 299 | 27 | 83 | 409 | 427 | 522 | 1,0% |
| WVEM | 938 | 0 | 19 | 957 | 691 | 642 | 2,3% |

Het aantal aansluitingsaanvragen in 2006 verschilt weinig ten opzichte van de voorgaande jaren (zie tabel).

Het aantal nieuwe aanvragen bedraagt gemiddeld minder dan 2% van het bestaande aantal afnemers per aardgasnetbeheerder, enkel bij Inter-energa ligt dit cijfer net zoals vorig jaar veel hoger en bedraagt 7%. In sterk verstedelijkt gebied (Igao en Sibelgas) ligt dit cijfer slechts rond 1%.

Klachten m.b.t. naleving van termijnen

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

Redenen hiervoor zijn dat zeer weinig klachten enkel en alleen op termijnen betrekking hebben, en dat de klachtenregistratie niet honderd procent overeenkomt met het rapporteringsmodel over de termijnen.

We vermelden hieronder dan ook enkel die categorieën van het rapporteringsmodel van de VREG waarvoor de aardgasnetbeheerders klachten registreerden en/of rapporteerden.

| Klachten ivm termijnen - aantallen | Realisatie aansluiting volgens contract | Realisatie eenvoudige aansluiting (15 werkdagen) | Tijdig aanvangen herstellingswerken voor het opheffen van een storing op het distributienet of de aansluiting (2 uur na melding) | Informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking (op aanvraag) | Totaal aantal klachten m.b.t. de dienstverlening |
|---|---|--|--|--|---|
| GASELWEST | 0 | 20 | 0 | 0 | 30 |
| IGAO | 0 | 13 | 1 | 1 | 19 |
| IMEWO | 0 | 36 | 2 | 0 | 40 |
| INTER-ENERGA | 88 | 5 | 0 | 0 | 95 |
| INTERGEM | 0 | 15 | 0 | 0 | 19 |
| IVEG | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| IVEKA | 0 | 9 | 0 | 2 | 11 |
| IVERLEK | 0 | 18 | 0 | 0 | 21 |
| SIBELGAS | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| WVEM | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAAL 2006 | | | | | 239 |
| TOTAAL 2005 | | | | | 167 |

Het totaal aantal klachten in verband met termijnen ligt merkelijk hoger dan vorig jaar.

| Klachten ivm termijnen - verhouding | Klachten Realisatie aansluiting / aantal aansluitingsaanvragen | Totaal aantal klachten / aantal afnemers |
|--|--|--|
| GASELWEST | 0,34% | 0,01% |
| IGAO | 0,51% | 0,01% |
| IMEWO | 0,67% | 0,01% |
| INTER-ENERGA | 0,95% | 0,07% |
| INTERGEM | 0,47% | 0,02% |
| IVEG | 0,18% | 0,00% |
| IVEKA | 0,42% | 0,01% |
| IVERLEK | 0,33% | 0,01% |
| SIBELGAS | 0,24% | 0,00% |

| | | |
|------------|-------|--------|
| WVEM | 0,00% | 0,00% |
| GEMIDDELDE | 0,56% | 0,014% |

Van het aantal afnemers die een aansluitingsaanvraag indienen klaagt gemiddeld 1 afnemer op 180 over de termijn van realisatie van de aansluiting.

Gemiddeld 1 afnemer op 7.000 heeft een klacht die te maken heeft met het naleven van termijnen.

Er moet ook vermeld worden dat de aardgasnetbeheerders natuurlijk nog andere klachten ontvangen dan klachten in verband met 'binnen een bepaalde tijd geholpen worden'. Zo vermeldt WVEM ook een aantal klachten ivm het herstellen van voetpaden na werken. Dit soort klachten maakt momenteel geen deel uit van het rapporteringsmodel, maar zal volgend jaar wel opgenomen worden in de rapportering.

7. Operationele verliezen

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

8. Gaslekken, gaslekopsprongen en melding van incidenten

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

9. Conclusies

Onbeschikbaarheid van toegang tot het aardgasnet is nagenoeg volledig toe te schrijven aan geplande werken. De onbeschikbaarheid als gevolg van geplande werken heeft meestal geen al te grote impact op het gebruikerscomfort aangezien geplande werken op voorhand moeten aangekondigd worden of in overleg gebeuren met de getroffen eindafnemers. De gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer wordt geschat op 6 minuten per jaar.

De kwaliteit van de druk in de Vlaamse distributienetten wordt weergegeven op basis van klachten die daarover door de distributienetbeheerders ontvangen en behandeld worden. Dit geeft enkel een subjectief beeld van de kwaliteit. Op 1.673.034 afnemers op het Vlaamse distributienet werden 815 terechte meldingen van drukproblemen ontvangen en behandeld door de distributienetbeheerders, dit is één klacht per 2050 netgebruikers.

Over de kwaliteit van het gas werd slechts een handvol klachten ontvangen.

Met betrekking tot de dienstverlening werken de distributienetbeheerders nog steeds aan geschikte methodieken om de gevraagde gegevens te verzamelen en te rapporteren. Zo werden 239 klachten over de dienstverlening met betrekking tot de in het rapporteringsmodel vermelde thema's door de distributienetbeheerders behandeld (of één klacht per 7000 netgebruikers). De lijst van mogelijke onderwerpen waarover klachten kunnen geformuleerd worden in het rapporteringsmodel zijn echter beperkt en soms te specifiek gericht op in reglementering voorgeschreven termijnen.

Het rapporteringsmodel werd intussen aangepast om beter de werkelijke pijnpunten in de dienstverlening van distributienetbeheerders bloot te leggen, maar ook het belang dat gehecht wordt aan bepaalde termijnen of specifieke diensten van de distributienetbeheerder te kunnen nuanceren.