

**VREG**

uw gids op de  
energiemarkt

Koning Albert II-laan 20 bus 19

1000 BRUSSEL

**[www.vreg.be](http://www.vreg.be)**

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

**van 21 augustus 2018**

met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening van de  
aardgasdistributienetbeheerders in het Vlaamse Gewest in 2017

## Inhoudsopgave

1.	Situatieschets .....	3
2.	Profiel van het net .....	3
3.	Onbeschikbaarheid van de toegang tot het distributienet .....	4
3.1.	Onderbrekingen door geplande werken .....	5
3.2.	Onderbrekingen door niet-geplande werken .....	6
3.3.	Incidenten.....	7
3.4.	Gemiddelde duur van onbeschikbaarheid .....	9
4.	Kwaliteit en druk van het aardgas.....	11
4.1.	Druk van het aardgas.....	11
4.2.	Kwaliteit van het aardgas .....	12
5.	Calorische bovenwaarde .....	13
6.	Dienstverlening.....	15
6.1.	Aansluitingsaanvragen .....	15
6.2.	Klachten m.b.t. naleving van termijnen .....	16
6.3.	Alle klachten .....	18
6.4.	Referenties m.b.t. evolutie kwaliteit dienstverlening.....	21
7.	Operationele verliezen .....	23
8.	Gaslekken, gaslekopsporingen en melding van incidenten .....	23
9.	Indicator slimme netten .....	24
10.	Conclusies voor het jaar 2017 .....	25
10.1.	Per categorie .....	25
10.2.	Algemeen.....	25

## 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 2017, maakt een vergelijking tussen de aardgasdistributienetbeheerders en geeft een aantal kerncijfers voor het Vlaamse Gewest.

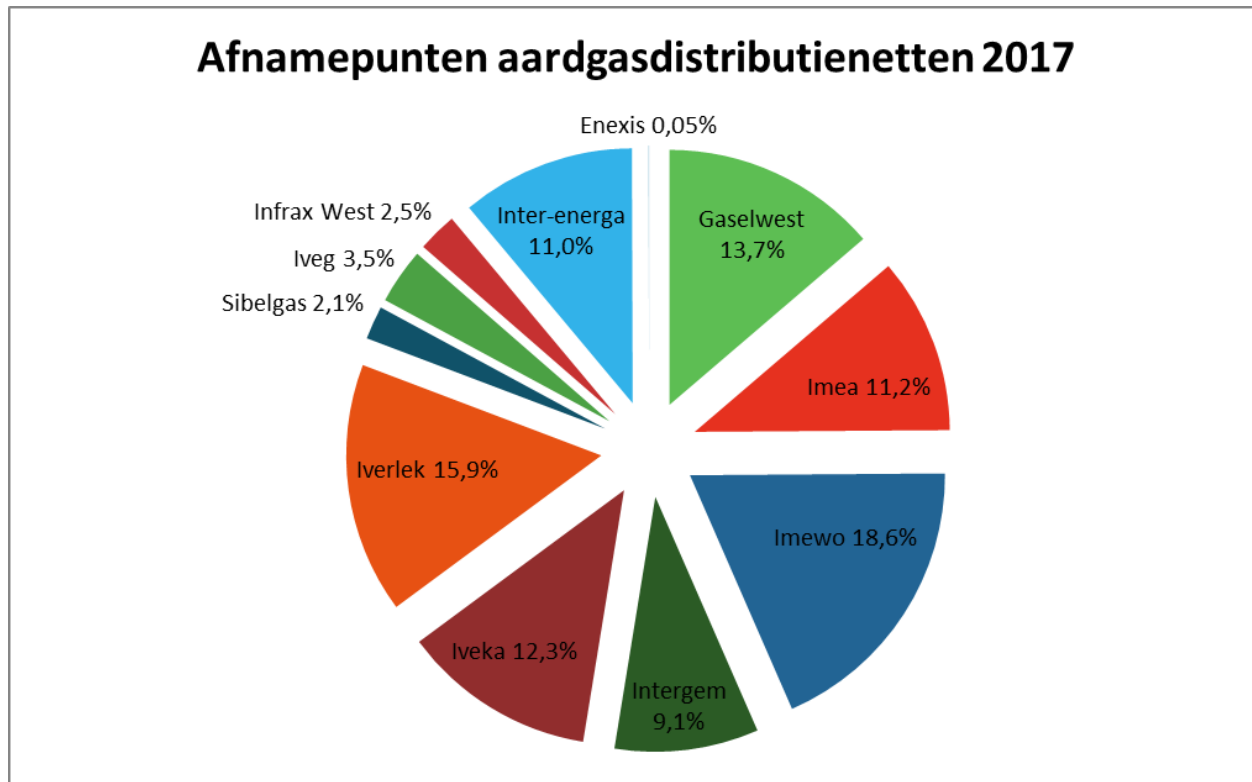
De hier gepresenteerde gegevens werden door de VREG met grote zorg verwerkt, maar worden louter ter informatie verstrekt. Omdat zij grotendeels afkomstig zijn van derden kan de VREG niet instaan voor de juistheid ervan. De informatie dient ter indicatie van de kwaliteit van het netbeheer. Het gebruik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

## 2. Profiel van het net

Ter situering wordt in Tabel 1 het aantal afnemers per aardgasdistributienetbeheerder weergegeven.

**Tabel 1 aantal afnamepunten op aardgasdistributienetten op 1 januari 2017**

Distributienetbeheerder (DNB)	Totaal aantal afnamepunten	Relatief aandeel	Werkmaatschappij	Aandeel
Gaselwest	292.609	13,7%	Eandis cvba	83 %
IMEA	237.961	11,2%		
Imewo	395.409	18,6%		
Intergem	194.538	9,1%		
Iveka	262.070	12,3%		
Iverlek	339.022	15,9%		
Sibelgas	45.017	2,1%		
Iveg	75139	3,5%	Infracvba	17 %
Infrac West	53445	2,5%		
Inter-energa	235.231	11,0%		
Enexis (Nederland)	1.057	0,05%		
<b>Totaal</b>	<b>2.131.498</b>	<b>100%</b>		



**Figuur 1 Verdeling van de afnamepunten gas op distributienetten in Vlaanderen 2017**

Op 1 januari 2017 was het aantal afnamepunten met 1,7% gegroeid t.o.v. het vorige jaar.

Door Enexis werd geen rapportering ingediend aangezien het distributienet slechts één gemeente (Baarle-Hertog) omvat in Vlaanderen en het gasnet gekoppeld is aan het Nederlandse aardgasnet. De VREG ontving in 2017 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° 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 bepaalt 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 2017 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. Bij geplande en niet-geplande werken gaat het om onderbrekingen die één toegangspunt treffen, bij incidenten gaat het om situaties die meerdere toegangspunten treffen en onbeschikbaarheid van gas tot gevolg hebben.

### 3.1. Onderbrekingen door geplande werken

Krachtens artikel IV.4.2.1 van het Technisch Reglement Distributie Gas heeft de aardgas-distributienetbeheerder 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 het aantal uitgevoerde werken en de standaardtijd voor de onbeschikbaarheid.

**Tabel 2 onderbrekingen door geplande werken in 2017**

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	1.259	02:00	443
Imea		04:00	2.365	02:00	1.857
Imewo		04:00	3.436	02:00	1.653
Infrac West		02:00	170	-	0
Inter-energa		02:00	1.464	-	0
Intergem		04:00	665	02:00	605
Iveg		02:00	492	-	0
Iveka		04:00	4.214	02:00	1.018
Iverlek		04:00	3.543	02:00	1.983
Sibelgas		04:00	294	02:00	387
<b>Totaal</b>			<b>17.902</b>		<b>7.946</b>

Het aantal werken aan dienstleidingen en gasmeters ligt lager dan de voorbije vijf jaren. Eandis verklaart dit voor de dienstleidingen doordat er de laatste jaren minder wegeniswerken en elektriciteitsprojecten waren waarmee voor gas in synergie gewerkt kan worden, en door het eindigen van het programma voor de vervanging van grijs gietijzer. Bijkomend was er het effect van een programma voor kostenbeheersing bij Eandis.

De VREG plant om deze evoluties verder op te volgen bij de jaarlijkse analyse van de investeringsplannen, waarbij we ook zullen kijken naar de investeringsbudgetten.

Het aantal werken aan gasmeters wordt sterk beïnvloed door eventuele campagnes van verplichte vervanging van gasmeters op vraag van de FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie (vroeger werden gasmeters ouder dan 30 jaar automatisch vervangen werden maar nu enkel indien uit steekproeven blijkt dat ze onvoldoende nauwkeurig zijn<sup>1</sup>).

<sup>1</sup> KB van 3 augustus 2012 over de opvolging in bedrijf van de gasmeters voor huishoudelijk, handels- en lichtindustriële gebruik.

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.

### 3.2. 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.<sup>2</sup> 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 door niet-geplande werken in 2017**

Onderbreking aardgastoevoer niet-geplande werken	Lagedruknet (LD)		Middendruknet (MD)		
	Distributienetbeheerder	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers
	Gaselwest	1:43	431	1:46	9
	Imea	1:54	416	-	-
	Imewo	1:31	736	1:31	42
	Infrac West	2:02	40	-	-
	Inter-energa	2:49	30	-	-
	Intergem	1:40	378	1:27	1
	Iveg	2:00	31	-	-
	Iveka	1:43	323	2:39	2
	Iverlek	1:33	475	1:53	35
	Sibelgas	1:31	76	1:56	2

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. Infrac registreerde in 2017 geen enkele melding over onderbrekingen op middendruk.

<sup>2</sup> In Eandis-gebied is het permanente nummer voor storingen en defecten 078.35.35.00. In Infrac-gebied is dit 078.35.34.33.

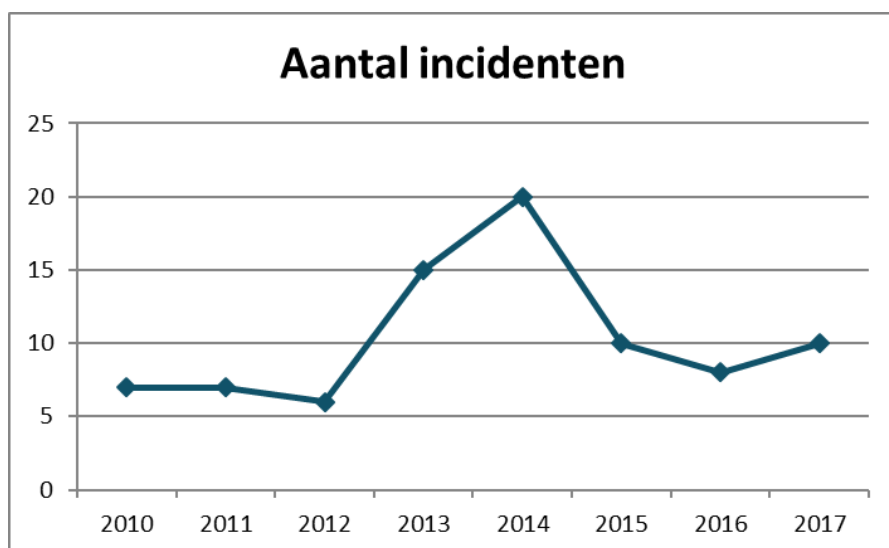
Het aantal interventies op het lagedruknet en middendruknet in 2017 ligt op hetzelfde niveau als de vorige jaren.

De onderbrekingen door niet-geplande werken hebben een kleiner effect op de gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer dan de onderbrekingen door geplande werken (zie ook **Tabel 5**).

### 3.3. 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.

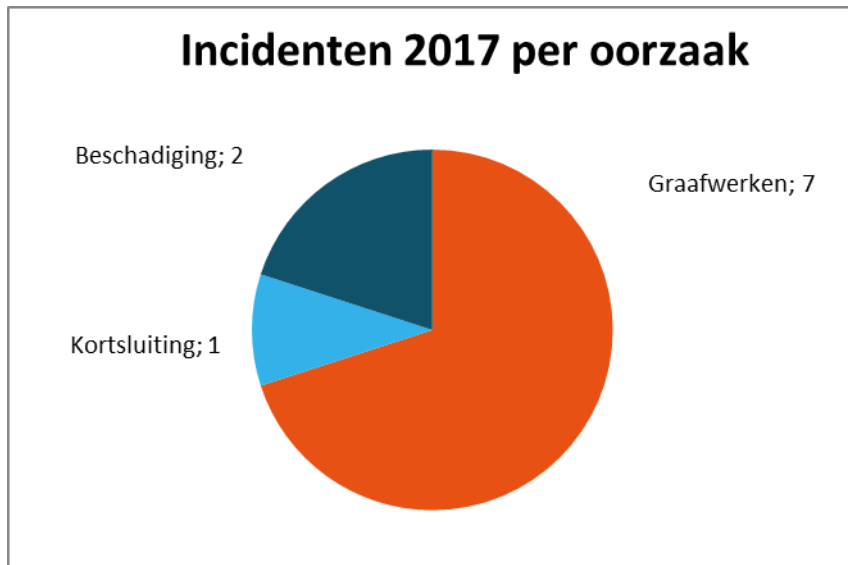
Over 2017 waren er 10 incidenten waarbij de gastoevoer naar meer dan één afnemer moest afgesloten worden. Dit is vergelijkbaar met de vorige twee jaren.



**Figuur 2 Aantal incidenten**

In de volgende figuur wordt de oorzaak van de incidenten weergegeven.

Zoals de vorige jaren zijn graafwerken de voornaamste oorzaak.



**Figuur 3 Incidenten per oorzaak**

**Tabel 4 onderbrekingen n.a.v. incidenten in 2017**

Onderbreking aardgastoevoer	Incidenten			
	Distributienetbeheerder	Gem. duur (h:min)	Aantal afname- punten	Aantal incidenten
Gaselwest		4:32	15	4
Imea		-	-	-
Imewo		1:23	23	4
Infrax West		-	-	-
Inter-energa		-	-	-
Intergem		-	-	-
Iveg		-	-	-
Iveka		-	-	-
Iverlek		23:34	255	2
Sibelgas		-	-	-

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

De incidenten die meegeteld worden zijn 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 zou ook als een onderbreking van de gastoevoer kunnen worden beschouwd voor de tijd dat een inwoner de toegang tot zijn woning werd ontzegd, maar het aantal op



vraag van de hulpdiensten geëvacueerde wooneenheden wordt niet overgemaakt aan de netbeheerders.

Er was in vergelijking met vorige jaren een lager aantal minuten onderbreking door incidenten.

### 3.4. 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 aardgas-distributienetbeheerder.

De som van de onbeschikbaarheid door geplande werken, niet-geplande werken en incidenten wordt weergegeven.

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 voor een deel 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 aardgasdistributienetbeheerder 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 2017**

<b>Gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer (berekening VREG)</b>	<b>Geplande werken</b>	<b>Niet-geplande werken</b>	<b>Incidenten</b>	
	minuten	minuten	minuten	
Gaselwest	1	0,2	0,0	
Imea	3	0,2	0,0	
Imewo	3	0,2	0,0	
Infrac West	0,4	0,1	0,0	
Inter-energa	0,7	0,0	0,0	
Intergem	1	0,2	0,0	
Iveg	0,8	0,0	0,0	
Iveka	4	0,1	0,0	
Iverlek	3	0,1	1,1	
Sibelgas	3	0,2	0,0	
<b>Gemiddelde 2017</b>	<b>2,3</b>	<b>0,14</b>	<b>0,2</b>	<b>2 min 40 sec</b>
Gemiddelde 2016	3,4	0,15	1,0	4 min 31 sec
Gemiddelde 2015	3,3	0,1	0,6	4 min 4 sec
Gemiddelde 2014	5,0	0,2	0,0	5 min 14 sec

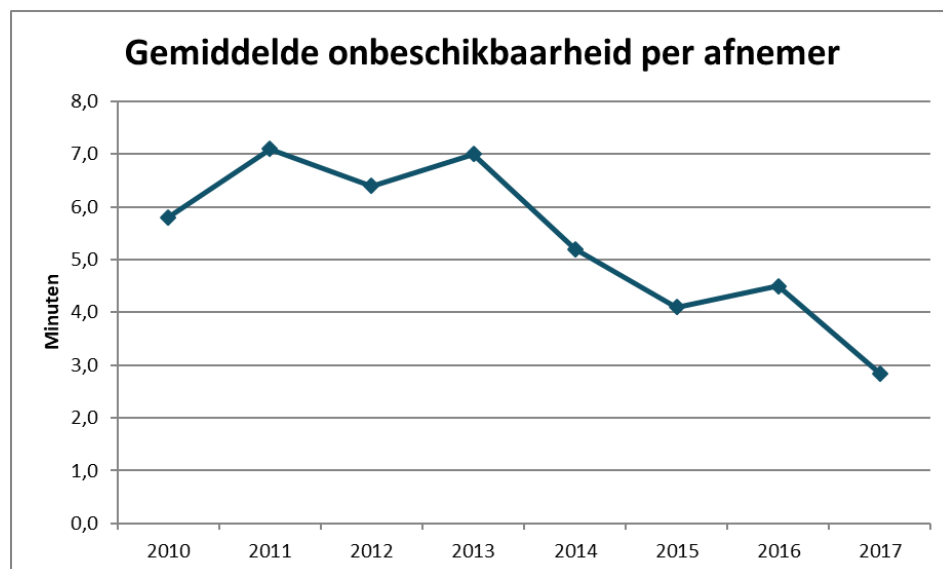
Berekend als een theoretisch gemiddelde over alle afnemers in Vlaanderen bedroeg de onbeschikbaarheid van aardgas in 2017 2'40" per afnemer, met als uitersten per netgebied minimaal 28" (Infrax West) en maximaal 4'27" (Iveka). Dit is lager dan vorige jaren, en is vooral te wijten aan een lager aantal geplande werken aan de gasmeter en het lager aantal minuten onderbreking door incidenten.

De onbeschikbaarheid voor de laatste jaren ligt iets lager dan de cijfers uit het buitenland.

Nederland kende een onbeschikbaarheid van 5,1 min voor geplande en van 1 min voor ongeplande onderbrekingen in 2013.<sup>3</sup> Voorlopige cijfers voor 2014-2016 tonen gelijkaardige waarden.

In Duitsland is er geen cijfer voor geplande onbeschikbaarheid en ligt de ongeplande onbeschikbaarheid iets boven 1 min voor de voorbije jaren.<sup>4</sup>

In de UK ligt de onbeschikbaarheid naargelang de netbeheerder tussen 5 en 20 min (totaal van geplande en ongeplande onbeschikbaarheid).<sup>5</sup> Voor Frankrijk zijn geen cijfers beschikbaar.



**Figuur 4 Gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer: historiek**

De onbeschikbaarheid in 2017 ligt met minder dan 3 minuten iets lager dan de twee vorige jaren.

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 2 uur voor de vervanging van een gasmeter tot 4 uur voor werken aan de dienstleiding.

Het aantal onderbrekingen ten gevolge van storingen of defecten aan de aansluiting op het aardgasnet is zeer beperkt in verhouding tot de geplande werken 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.

<sup>3</sup> CEER 6th Benchmarking Report on the Quality of Electricity and Gas Supply

<sup>4</sup> [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de) - Quality of Supply

<sup>5</sup> [www.ofgem.gov.uk/data-portal/network-indicators](http://www.ofgem.gov.uk/data-portal/network-indicators)

## 4. Kwaliteit en druk van het aardgas

### 4.1. Druk van het aardgas

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de door de aardgasdistributienetbeheerders ontvangen meldingen van afnemers in verband met 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 2017**

LD-net Distributie- netbeheerder	Aantal klachten			Type drukprobleem					Ratio afnemers / terechte klachten <sup>6</sup>
	Totaal	Waarvan terechte klachten		Druk te hoog		Druk te laag		Andere	
Gaselwest	66	56	85%	26	46%	30	54%	0	5.373
Imea	26	18	69%	2	11%	16	89%	0	14.073
Imewo	207	198	96%	118	60%	80	40%	0	2.057
Infrax West	36	16	44%	3	19%	13	81%	0	3.293
Inter-energa	397	225	57%	121	54%	104	46%	0	1.049
Intergem	185	177	96%	107	60%	70	40%	0	1.128
Iveg	57	39	68%	10	26%	29	74%	0	1.923
Iveka	224	221	99%	106	48%	115	52%	0	1.208
Iverlek	344	320	93%	182	57%	138	43%	0	1.098
Sibelgas	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	47.823
<b>Totaal</b>		<b>1271</b>	<b>82%</b>		<b>53%</b>		<b>47%</b>	<b>0</b>	<b>1.724</b>

<sup>6</sup> Op basis van het aantal meettoestellen op 1/1/2017. De ratio per DNB is alleen berekenbaar indien er minstens één terechte klacht was.

**Tabel 7 klachten van afnemers op het MD-net m.b.t. gasdruk in 2017**

MD-net	Aantal klachten			Type drukprobleem					Ratio afnemers / terechte klachten <sup>7</sup>
	Totaal	Waarvan terechte klachten		Druk te hoog		Druk te laag		Andere	
Gaselwest	9	5	56%	2	40%	3	60%	0	309
Imea	7	2	29%	1	50%	1	50%	0	744
Imewo	37	32	86%	10	31%	22	69%	0	73
Infrac West	0	0		0		0		0	
Inter-energa	0	0		0		0		0	
Intergem	15	13	87%	10	77%	3	23%	0	74
Iveg	0	0		0		0			
Iveka	10	5	50%	1	20%	4	80%	0	306
Iverlek	34	25	74%	8	32%	17	68%	0	89
Sibelgas	1	0	0%	0	40%	0	60%	0	
<b>Totaal</b>		<b>82</b>	<b>73%</b>		<b>39%</b>		<b>61%</b>	<b>0</b>	<b>154</b>

Op het LD-net waren er in 2017 in totaal 1271 terechte klachten ten opzichte van 1143, 1064, 1382 en 1642 in de jaren voordien. Op het MD-net waren er in 2017 in totaal 82 terechte klachten ten opzichte van 81, 98, 93 en 131 in de jaren voordien.

Over alle netten samen (LD en MD) zien we dus 1353 terechte klachten of een gemiddelde van één terechte klacht per 1629 afnemers. Voor 2016 tot 2010 was dit één terechte klacht per 1770, 1837, 1406, 1142, 1048, 1119 en 957 afnemers. In vergelijking met de twee vorige jaren hadden dus iets meer afnemers een klacht over de gasdruk.

## 4.2. Kwaliteit van het aardgas

Het aardgas in de distributienetten was in 2017, zoals de vorige jaren, integraal afkomstig uit het hoge druk vervoersnet in beheer van Fluxys Belgium. Klachten van afnemers over de samenstelling van het gas zijn eerder zeldzaam. Toch kan soms lokaal een probleem optreden zoals de aanwezigheid van teveel stof na werken en dit ondanks de door de netbeheerder geplaatste filters in het net, of de aanwezigheid van waterdamp.

Over 2017 werden 10 terechte klachten van klanten ontvangen over de kwaliteit van het aardgas. Ter vergelijking: voor 2016 tot 2010 waren dat 13, 11, 18, 25, 107<sup>8</sup>, 2 en 16 terechte klachten.

<sup>7</sup> Idem voetnoot 6

<sup>8</sup> Waarvan 81 klachten over stof bij Iveka

## 5. Calorische bovenwaarde

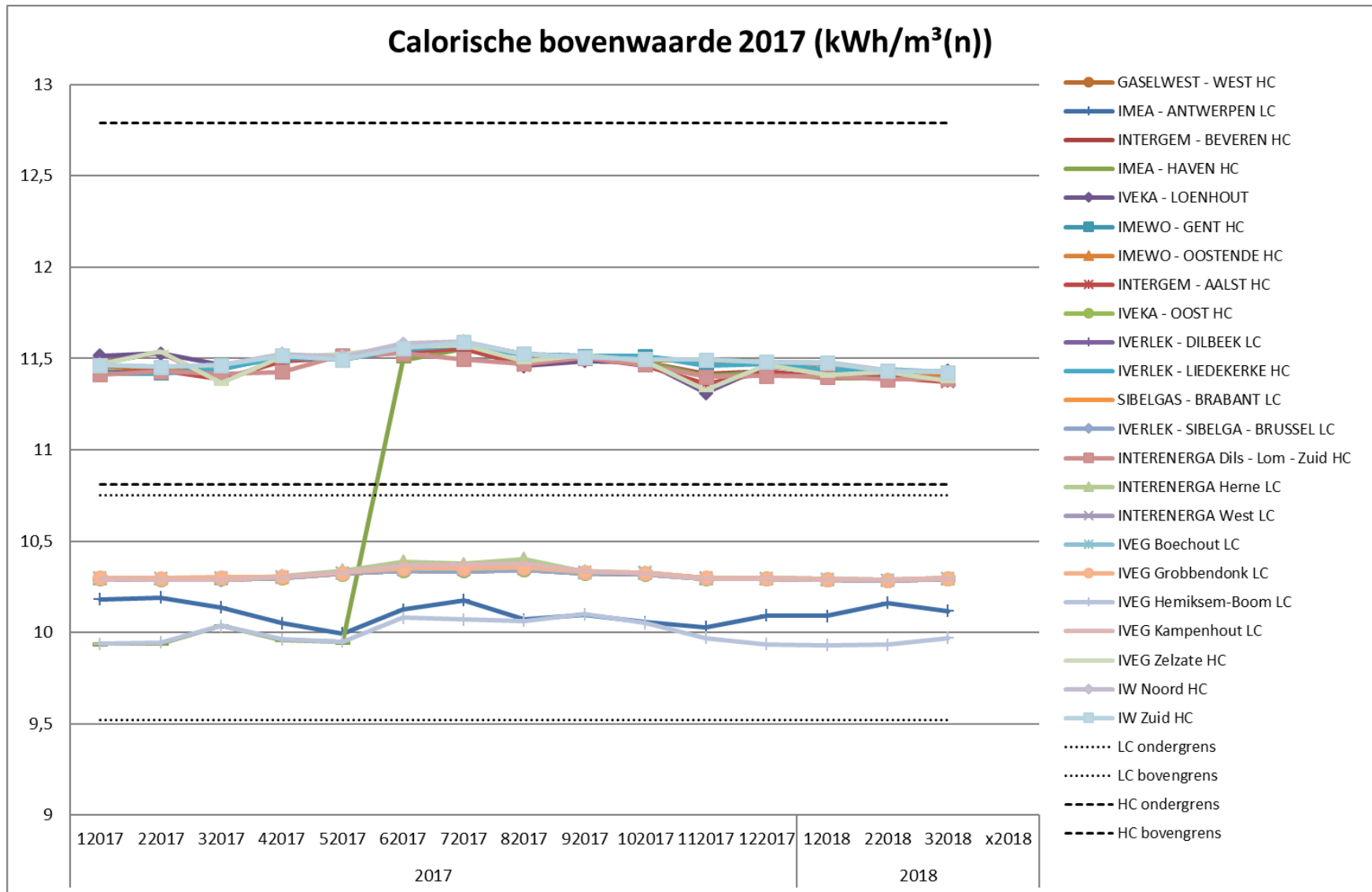
De energie-inhoud van aardgas wordt uitgedrukt in kWh per normaal  $m^3$  gas ( $m^3(n)$ ), d.i. het volume omgerekend naar  $0^\circ C$  en 1 atmosfeer druk. Omdat de samenstelling van het gas van fossiele oorsprong continu tot enkele percenten in samenstelling varieert, wordt een gemiddelde waarde bepaald per netwerk, per geaggregeerd ontvangstation (GOS) en per maand.

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

In Figuur 5 wordt de calorische bovenwaarde (CBW) van het aardgas weergegeven per GOS en uitgedrukt in  $kWh/m^3(n)$ .

Voor alle aardgasdistributienetbeheerders liggen de gerapporteerde calorische bovenwaarden binnen de toegelaten vorken voor laagcalorisch en hoogcalorisch gas, aangeduid met stippellijn in de figuur.

De sprong in CBW-waarde voor het GOS IMEA-Haven is een gevolg van de conversie van dit GOS in juni 2017 zoals voorzien was in de meerjarenplanning voor de conversie van L- naar H-gas.



**Figuur 5 Calorische bovenwaarde per DNB**

## 6. Dienstverlening

### 6.1. 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.

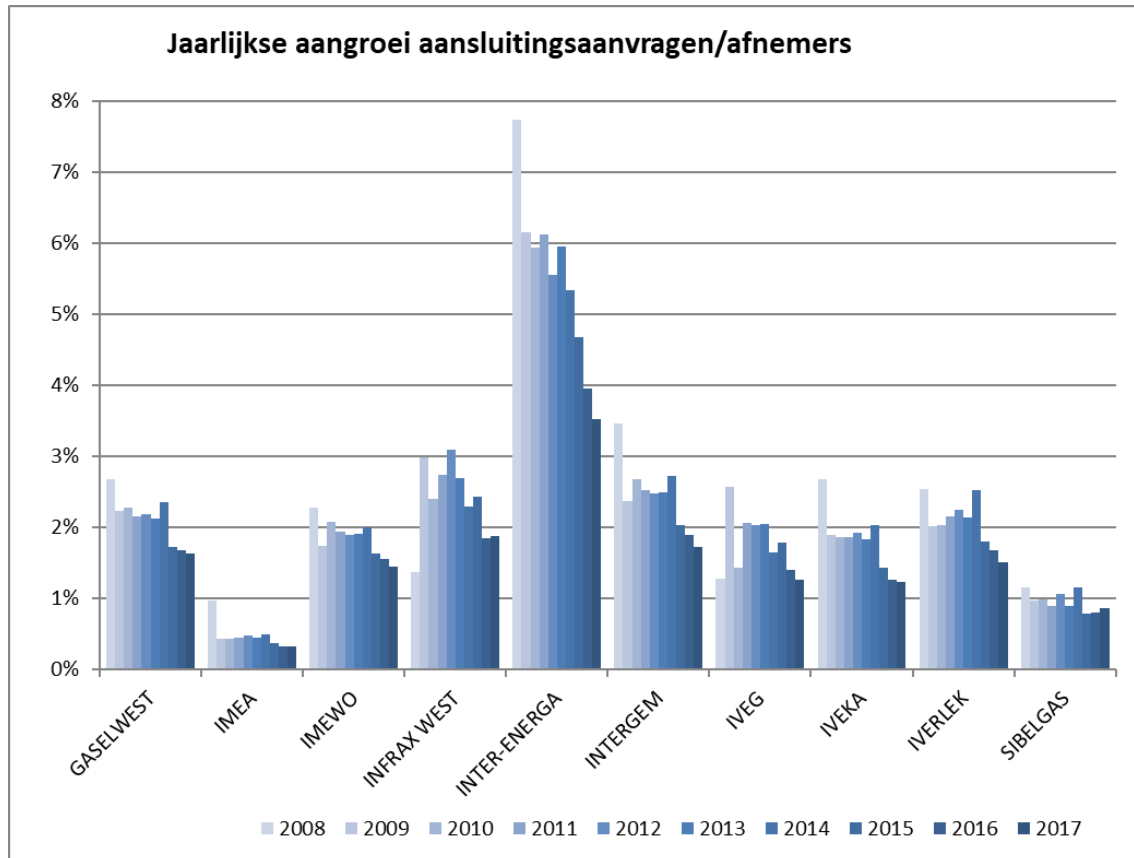
**Tabel 8 aanvragen in 2017 voor aansluiting op het aardgasdistributienet**

Distributie- netbeheerder	Aantal aansluitingsaanvragen resulterend in offerte			Verhouding t.o.v. aantal afnemers ( $\approx$ groei)			2015
	2017			2016	2017	2016	
	eenvoudige	met studie	totaal	totaal	totaal	totaal	totaal
Gaselwest	3680	1116	4796	4816	1,64%		
Imea	581	204	785	785	0,33%		
Imewo	4552	1210	5762	6022	1,46%		
Infrac West	729	274	1003	970	1,88%		
Inter-energa	5292	3004	8296	8976	3,53%		
Intergem	2488	868	3356	3607	1,73%		
Iveg	591	364	955	1033	1,27%		
Iveka	2321	904	3225	3267	1,23%		
Iverlek	3441	1660	5101	5571	1,50%		
Sibelgas	275	114	389	360	0,86%		
<b>Totaal</b>			<b>33668</b>	<b>35407</b>	<b>1,58%</b>	<b>1,70%</b>	<b>1,88%</b>

Bij Infrac zien we i.v.m. 2016 een verschuiving naar een groter aandeel aansluitingsaanvragen met studie. Volgens Infrac is dit een gevolg van een betere registratie van het onderscheid tussen eenvoudige aansluitingen en aansluitingen met studie.<sup>9</sup>

Op de volgende grafiek worden de aansluitingsaanvragen t.o.v. het bestaande klantenbestand voor de laatste 10 jaren weergegeven.

<sup>9</sup> ICT-applicatie Knex



**Figuur 6 Jaarlijkse evolutie nieuwe aanvragen t.o.v. bestaande klanten per DNB 2008-2017**

De vraag<sup>10</sup> naar aansluitingen op het aardgasdistributienet in Vlaanderen blijkt al enkele jaren vrij stabiel en situeert zich in 2017 rond 1,6%, dus een beetje lager dan de voorbije jaren. Bij distributienetbeheerder Inter-energa bleef de aangroei zoals gewoonlijk op een zeer hoog niveau (3,5%). Het hangt samen met de sterke groei van het net van Inter-energa tot 2016, waarbij steeds meer woningen de mogelijkheid krijgen om aan te sluiten op een gasleiding in hun straat. Het laagste aangroei cijfer (0,33%) is opnieuw voor DNB Imea, in het verstedelijkte gebied van de stad Antwerpen met een reeds sterk uitgebouwd aardgasnet.

## 6.2. 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).

<sup>10</sup> Uitgedrukt in aantal offertes voor aansluitingen, het aantal werkelijk gerealiseerde aansluitingen zal iets lager liggen.



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

In onderstaande tabel worden klachten m.b.t. deze termijnen vermeld (terechte en onterechte).

**Tabel 9 klachten in 2017 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	2	0	0	0	2
Imea	0	0	0	0	0
Imewo	4	0	0	0	4
Infrac West	0	1	0	0	1
Inter-energa	1	4	0	0	5
Intergem	1	0	0	0	1
Iveg	0	0	0	0	0
Iveka	0	0	0	0	3
Iverlek	4	0	0	0	4
Sibelgas	0	0	0	0	0
<b>TOTAAL 2017</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17</b>
TOTAAL 2016					16
TOTAAL 2015					21
TOTAAL 2014					60
TOTAAL 2013					115
TOTAAL 2012					207
TOTAAL 2011					558
TOTAAL 2010					406

De aardgasdistributienetbeheerders rapporteerden voor 2017 een gelijkaardig aantal klachten betreffende de naleving van de opgelegde termijnen als de voorgaande jaren, en de vorige jaren was dit aantal al in dalende lijn.

Verder in deel 6.3 blijkt dat er naast de vier hierboven vermelde termijnen uit het Technisch Reglement Distributie Gas, andere termijnen zijn waarover nog meer geklaagd wordt.

### 6.3. Alle klachten

De distributienetbeheerder registreert elke klacht (mondeling of schriftelijk) die hij ontvangt van de netgebruikers. De netbeheerders rapporteerden volgens de klachtenrapportering<sup>11</sup> die werd afgesproken tussen VREG en distributienetbeheerders en die voor de cijfers vanaf 2014 in gebruik is. De cijfers bevatten zowel de terechte als de onterechte klachten, en bevatten de klachten voor gas en de klachten die zowel over gas als over elektriciteit gaan (multidisciplinair).

De volgende Tabel 10 en Tabel 11 geven een samenvatting van de door Eandis en Infrax gerapporteerde aantallen. De belangrijkste onderwerpen waarop de klachten betrekking hebben worden weergegeven. Ter informatie worden de klachten van de vorige jaren ook vermeld.

We merken op dat Eandis en Infrax een verschillend registratiesysteem hebben voor klachten, wat verschillen kan geven in aantal klachten tussen Eandis en Infrax.

---

<sup>11</sup> Classificatie van klachten zoals aanbevolen door ERGEG/CEER

**Tabel 10 klachten gerapporteerd door Eandis in 2017 en historiek**

Eandis	GASELWEST	IMEA	IMEWO	INTERGEM	IVEKA	IVERLEK	SIBELGAS	Totaal 2017	Totaal 2016	Totaal 2015 <sup>12</sup>	Totaal 2014 <sup>13</sup>
Kwaliteit uitvoering	254	149	335	218	382	698	84	<b>2120</b>	2785	2864	3671
Termijnen	175	18	267	97	18	198	14	<b>787</b>	619	557	782
Klantenservice	194	122	274	155	215	249	19	<b>1228</b>	1265	510	250
Metering (defecte meters, meteropname, rechtzetting, ...)	188	267	262	124	304	266	24	<b>1435</b>	1316	818	1293
Aansluiting – andere dan Kwaliteit of termijn	70	42	46	33	35	58	4	<b>288</b>	297	360	191
Overige								<b>691</b>	511	421	
<b>Totaal</b>	Klachten gas + multidisciplinair							<b>6549</b>	6793	5530	

waarvan:

Klachten over gas	<b>2715</b>
Klachten multidisciplinair	<b>3834</b>

<sup>12</sup> 2015: Een aantal klachten werd bij registratie door Eandis niet ingedeeld bij elektriciteit, gas of een bepaald onderwerp. Het eigenlijke aantal klachten ligt ongeveer 20% hoger.

<sup>13</sup> 2014: Een aantal klachten werd bij registratie door Eandis niet ingedeeld bij elektriciteit, gas of een bepaald onderwerp. Het eigenlijke aantal klachten ligt ongeveer 30% hoger.

**Tabel 11 klachten gerapporteerd door Infrax in 2017 en historiek**

Infrax	INFRAX- WEST	INTER- ENERGA	IVEG	Totaal 2017	Totaal 2016	Totaal 2015	Totaal 2014 <sup>14</sup>
Kwaliteit uitvoering	91	338	39	<b>468</b>	<b>502</b>	525	-
Termijnen	47	90	12	<b>149</b>	<b>132</b>	90	-
Klantenservice	26	85	23	<b>134</b>	<b>132</b>	110	-
Metering (defecte meters, meteropname, rechtzetting, ...)	8	70	14	<b>92</b>	<b>66</b>	68	-
Aansluiting – andere dan Kwaliteit of termijn	22	71	22	<b>115</b>	<b>67</b>	96	-
Overige				<b>246</b>	<b>158</b>	281	-
<b>Totaal</b>	Klachten gas + multidisciplinair			<b>1204</b>	<b>1057</b>	1170	

Waarvan:

Klachten over gas	<b>575</b>
Klachten multidisciplinair	<b>629</b>

<sup>14</sup> We geven het aantal klachten voor 2014 voor Infrax hier niet weer omdat het cijfer zowel de klachten over elektriciteit als gas bevatte, en dus moeilijk te vergelijken is met 2015.

De methode voor registratie van de klachten werd voor de cijfers vanaf 2014 gewijzigd, daarom moeten de aantallen klachten omzichtig geïnterpreteerd worden en kunnen deze niet zondermeer vergeleken worden met de aantallen vóór 2014. We willen daarom vooral de belangrijkste onderwerpen van de klachten weergeven.

Bij Eandis en Infrax gingen de meeste klachten net zoals vorige jaren over de kwaliteit van de uitgevoerde herstellingen aan trottoirs en het wegdek na werken (lijn “Kwaliteit uitvoering”<sup>15</sup>). Het kwalitatief en in oorspronkelijke staat herstellen van het openbaar domein blijft een belangrijke uitdaging.<sup>16</sup> Het aantal klachten over kwaliteit van de uitvoering (waaronder voetpadklachten) is wel duidelijk gedaald bij Eandis en Infrax. Mogelijk is dit mede een gevolg van het lagere aantal werken aan aansluitingen.

Vervolgens zijn zowel bij Eandis als bij Infrax metering, het respecteren van termijnen, en de klantenservice onderwerpen waarover hoofdzakelijk geklaagd wordt. En ten slotte zijn er ook andere klachten over de aansluiting die niet over kwaliteit of termijnen gaan.

De klachten in verband met metering gaan vooral over rechtzetting van meetgegevens en over meteropnames. Voor 2017 is er ook een aanzienlijk aantal multidisciplinaire klachten over metering.

Klachten over termijnen gaan vooral over de termijn van heraanleg. Dit bevestigt het belang dat afnemers hechten aan herstellingen van voetpaden en wegdek. Klachten specifiek over termijnen uit het Technisch Reglement Distributie Gas zitten ook in het cijfer maar zijn veel kleiner in aantal. Deze werden apart in deel 6.2 besproken.

Bij Eandis is het aantal klachten gedaald t.o.v. 2016.

Bij Infrax is het aantal klachten wat hoger dan in 2016, maar vergelijkbaar met 2015.

## **6.4. 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 ingediend bij de federale Ombudsdienst voor Energie
- aantal klachten ingediend bij de VREG.

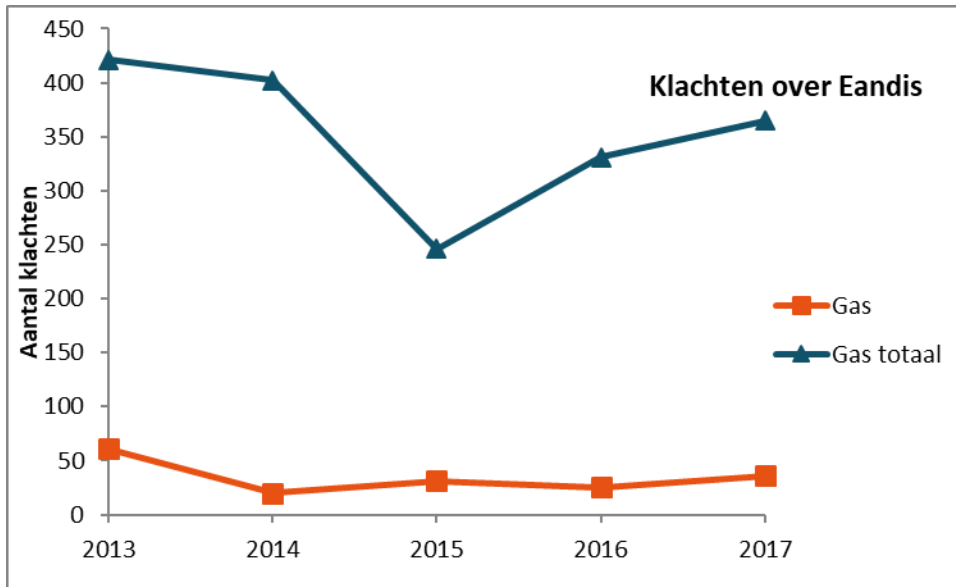
Het laat toe de evolutie van het aantal klachten zoals gerapporteerd door de aardgasdistributienetbeheerders beter in te schatten.

---

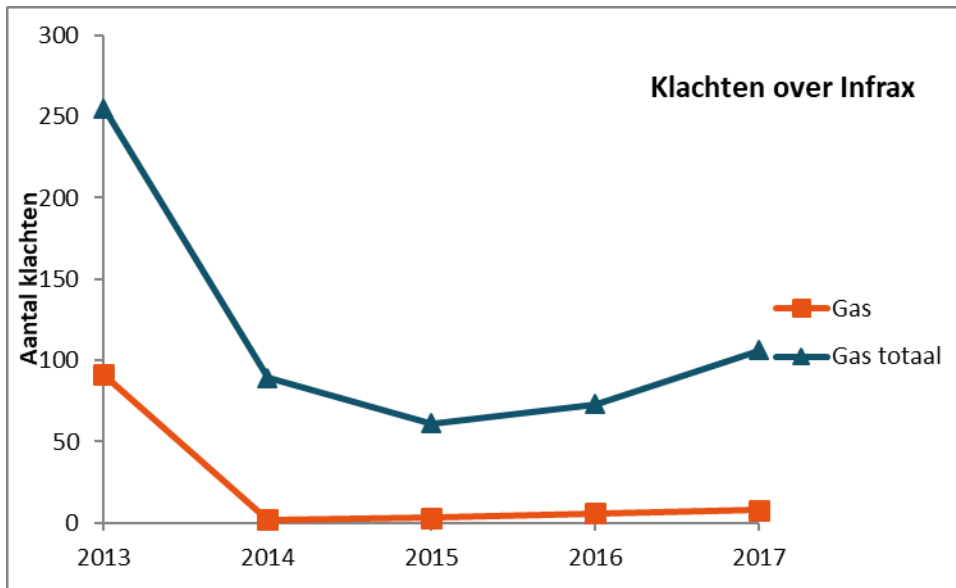
<sup>15</sup> Hierin zitten ook de klachten over de kwaliteit van uitvoering van de aansluiting

<sup>16</sup> Zie ook jaarverslag Eandis 2015 en 2016

Bij de Ombudsdienst voor Energie werden de volgende aantallen klachten ingediend:



**Figuur 7 Klachten tegen Eandis bij federale Ombudsdienst Energie**



**Figuur 8 Klachten tegen Infrac bij federale Ombudsdienst Energie**

De lijn Gas bevat enkel klachten die betrekken hebben op gas, de lijn Gas totaal bevat de som van de klachten die betrekking hebben op gas, en klachten die betrekking hebben op zowel gas als elektriciteit.

Voor beide lijnen vertoont het aantal klachten na 2013 een min of meer stabiele tendens.

Bij de VREG werden de volgende aantallen klachten ingediend (aardgas en elektriciteit, terechte en onterechte):

**Tabel 12 klachten tegen DNB's bij VREG**

Werk- maatschappij	Aantal klachten tegen DNB ontvangen door de VREG - aardgas en elektriciteit						
	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Eandis	19 (gas:2)	14 (gas:3)	12 (gas:4)	59	89	124	176
Infrac	9 (gas:0)	2 (gas:1)	4 (gas:2)	17	29	32	43
Totaal	28	16	16	76	118	156	219

Sinds de oprichting van de Ombudsdienst voor Energie in 2010 behandelt deze dienst een groot deel van de klachten. Deze dienst is immers het unieke loket voor de behandeling van energiekklachten in België. Bij de klachten die wij registreerden moet er dus rekening mee gehouden worden dat ook een groot deel van de klachten bij de Ombudsdienst voor Energie ingediend worden (zie Figuur 7 en Figuur 8). Hierdoor is het aantal klachten bij de VREG door de jaren heen gedaald.

## 7. Operationele verliezen

De niet gekende operationele en incidentele verbruiken worden verondersteld verwaarloosbaar te zijn ten opzichte van de totaal vervoerde gashoeveelheden op het gasdistributienet en worden dus niet meegenomen in de allocatieberekeningen. Deze hoeveelheden worden bij de reconciliatie via de restterm toegewezen aan de aardgasdistributienetbeheerder.<sup>17</sup>

Volgens schattingen<sup>18</sup> van de aardgasdistributienetbeheerders bedragen de verliezen minder dan 0,2% van de getransporteerde hoeveelheid gas.

## 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.

<sup>17</sup> UMIG II E 4.1 scenario 02 Settlement gas

<sup>18</sup> Op basis van schattingsmethodiek opgesteld door het Duitse Battelle Instituut. Binnen GERG wordt momenteel een studie uitgevoerd ter herziening van deze methodiek (MEEM-project).

## 9. Indicator slimme netten

Naar analogie met de rapportering kwaliteit dienstverlening voor elektriciteit rapporteren de aardgasdistributienetbeheerders volgende indicator die een maat is voor slimme netten:

**Tabel 13 aantal slimme gasmeters**

Indicator slimme netten	2017	2016	2015
Aantal geïnstalleerde slimme gasmeters	17746	17674	17579
Aandeel slimme gasmeters op toegangspunten	0,8%	0,9%	0,9%



## 10. Conclusies voor het jaar 2017

### 10.1. Per categorie

De onbeschikbaarheid van toegang tot het aardgasdistributienet voor afnemers blijft hoofdzakelijk toe te schrijven aan werken aan de gasmeter of aan de dienstleiding volgens de planning van de aardgasdistributienetbeheerder. 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 2017 was 2 min. 40 sec., dus een stuk lager dan het cijfer van 4 min. 31 sec. in 2016 en de cijfers van de vorige jaren. De lagere onbeschikbaarheid is vooral een gevolg van een lager aantal geplande werken aan dienstleidingen en gasmeters.

De kwaliteit van de druk in de Vlaamse aardgasdistributienetten wordt beoordeeld op basis van de meldingen die daarover door de aardgasdistributienetbeheerders ontvangen en behandeld worden. Dit geeft een subjectief beeld van de kwaliteit. Op 2.203.444 afnamepunten (meettoestellen) werden in 2017 1353 terechte meldingen van drukproblemen ontvangen en behandeld door de aardgasdistributienetbeheerders, dit is één melding per 1629 netgebruikers. Dat is een lichte verhoging van meldingen over drukproblemen vergeleken met de twee vorige jaren.

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 stof of waterdamp in het gas.

De klachtenrapportering peilt naar alle klachten over de dienstverlening. Hieruit blijkt dat klanten nog altijd vooral klagen over de kwaliteit van de door de aardgasdistributienetbeheerder (of zijn aannemer) uitgevoerde werken (kwaliteit en snelheid van uitgevoerde herstellingen aan trottoirs en het wegdek). Het aantal klachten over kwaliteit van de uitvoering (waaronder voetpadklachten) is wel duidelijk gedaald bij Eandis en Infrax. Dit blijft een zeer belangrijk aandachtspunt met het oog op een kwaliteitsvolle dienstverlening aan de klant.

Andere belangrijke thema's zijn metering (vooral meteropnames en rechtzettingen van meetgegevens) en de klantenservice. Samen bekeken met het aantal klachten bij de Ombudsdienst voor Energie wijzen de cijfers op een stabiel aantal klachten.

### 10.2. Algemeen

Algemeen concludeert de VREG dat de Vlaamse aardgasdistributienetbeheerders cijfers rapporteerden waaruit blijkt dat zij in 2017 het hoge technische kwaliteitsniveau wat betreft de beschikbaarheid, de samenstelling en de druk van het verdeelde aardgas hebben gehandhaafd. De gemiddelde jaarlijkse

onbeschikbaarheid van de aardgastoevoer van 2 min. 40 sec. per afnemer ligt op een laag niveau vergeleken met de voorbije jaren. Wat betreft klachten over de dienstverlening moeten de distributienetbeheerders bijzondere aandacht blijven hebben voor de problematiek van de herstellingen bij uitvoering van werken op het terrein.