

Rapport

18/07/2023

met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening en de aansprakelijkheid van de aardgasdistributienetbeheerders in het Vlaamse Gewest in 2022

Inhoudsopgave

1	Situatieschets	3
1.1	Rapportering kwaliteit dienstverlening.....	3
1.2	Rapportering aansprakelijkheid netbeheerder	3
2	Profiel van het net	5
3	Onbeschikbaarheid van de toegang tot het distributienet.....	6
3.1	Onderbrekingen door geplande werken.....	6
3.2	Onderbrekingen door niet-geplande werken	7
3.3	Incidenten.....	8
3.4	Gemiddelde duur van onbeschikbaarheid	9
3.5	Vragen naar schadevergoeding n.a.v. storing of onderbreking	11
4	Kwaliteit en druk van het aardgas	13
4.1	Druk van het aardgas.....	13
4.2	Kwaliteit van het aardgas	14
5	Calorische bovenwaarde	14
6	Wobbe-index.....	16
7	Dienstverlening	17
7.1	Aansluitingsaanvragen	17
7.2	Klachten m.b.t. naleving van termijnen	19
7.3	Vragen forfaitaire vergoeding wegens laattijdige aansluiting	20
7.4	Alle klachten	20
7.5	Referenties m.b.t. evolutie kwaliteit dienstverlening	23
8	Operationele verliezen.....	25
9	Gaslekken, gaslekopspringen en melding van incidenten	26
10	Indicator slimme netten.....	26
11	Conclusies voor het jaar 2022.....	27
11.1	Per categorie	27
11.2	Algemeen.....	27

1 Situatieschets

1.1 Rapportering kwaliteit dienstverlening

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 2.1.16 van de Netcode (Deel II) 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 MEDE-2021-02 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 2022, maakt een vergelijking tussen de aardgasdistributienetbeheerders en geeft een aantal kerncijfers voor het Vlaamse Gewest.

1.2 Rapportering aansprakelijkheid netbeheerder

Het instaan voor de goede en veilige werking van het elektriciteits- en aardgasdistributienet behoort tot de kerntaken van de distributienetbeheerder. Dit houdt in dat de spanning en frequentie van de stroom, of de gasdruk, voldoet aan welbepaalde kwaliteitsnormen.

Dit houdt tevens in dat onderbrekingen van elektriciteits- of gastoevoer op zijn net tot een minimum beperkt moeten worden.

De opvolging en beoordeling van de uitvoering van deze taak gebeurt in het kwaliteitsrapport.

Als de stroom- of gastoevoer onderbroken wordt, of er is een 'storing' op het distributienet, kan dit soms leiden tot schade, of minstens ongemak, in hoofde van de netgebruiker. En dan rijst de vraag naar de aansprakelijkheid van de netbeheerder hiervoor.

Sinds 1 januari 2015 werden enkele **vergoedingsplichten** geïntroduceerd: de distributienetbeheerder is een forfaitaire vergoeding aan de netgebruiker verschuldigd in geval van laattijdige aansluiting of laattijdige heraanluiting (elektriciteit of gas), en tevens in geval van langdurige, niet-geplande stroomonderbreking (enkel elektriciteit). Deze vergoedingsplichten gelden naast de gemeenrechtelijke aansprakelijkheid.

De vergoedingsplichten betreffen een vorm van objectieve, dus foutloze aansprakelijkheid van de netbeheerder. De netgebruiker moet in dat geval dus geen schade bewijzen. Diens ongemak (ook

een vorm van schade natuurlijk) wordt vermoed, en het is hiervoor dat de netgebruiker een – weliswaar beperkte- forfaitaire vergoeding kan ontvangen.

De distributienetbeheerders rapporteren jaarlijks een aantal cijfergegevens over de aansprakelijkheidsregeling volgens een door ons vooropgesteld model, dat sinds 2020¹ mee deel uitmaakt van het rapporteringsmodel kwaliteit dienstverlening.

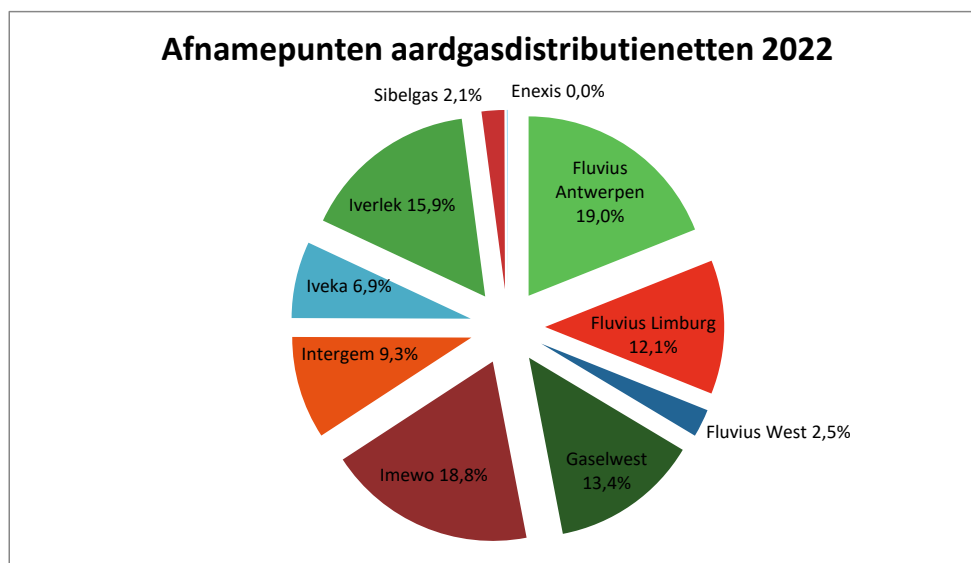
¹ Voor een historiek van eerdere rapporteringen over aansprakelijkheid verwijzen we naar ons rapport [RAPP-2020-19](#).

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 2023

Distributienetbeheerder (DNB)	Totaal aantal afnamepunten
Fluvius Antwerpen	446.898
Fluvius Limburg	284.460
Fluvius West	59.482
Gaselwest	315.412
Imewo	443.284
Intergem	217.967
Iveka	162.666
Iverlek	375.396
Sibelgas	48.278
Enexis (Nederland)	1.095
Totaal	2.354.938



Figuur 1 Verdeling van de afnamepunten gas op distributienetten in Vlaanderen 2022

Op 1 januari 2023 was het aantal afnamepunten met 0,7 % gegroeid t.o.v. het vorige jaar. Dat is een lagere groei dan in de vorige jaren, toen de groei nog ca. 1,7 % bedroeg.

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 2022 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 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 2022 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 2.3.4 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 het aantal uitgevoerde werken en de standaardtijd voor de onbeschikbaarheid.

Tabel 2 Onderbrekingen door geplande werken in 2022

Onderbreking aardgastoevoer geplande werken	Werken aan de dienstleiding		Werken aan de gasmeter	
	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers
Distributienetbeheerder				
Fluvius Antwerpen	4:00	2507	2:00	53.895
Fluvius Limburg	4:00	744	2:00	60.483
Fluvius West	4:00	127	2:00	5.259
Gaselwest	4:00	699	2:00	35.964
Imewo	4:00	1750	2:00	65.577
Intergem	4:00	512	2:00	42.977
Iveka	4:00	337	2:00	20.312
Iverlek	4:00	874	2:00	79.586
Sibelgas	4:00	449	2:00	6.826
Totaal		7.999		370.879

Het aantal werken aan gasmeters is een veelvoud van vorig jaar, omwille van de versnelde uitrol van de digitale gasmeter.

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 2.3.5 voorziet de aardgasdistributienetbeheerder in een permanent telefonisch informatienummer waarop onderbrekingen kunnen worden gemeld en informatie over onderbrekingen kan worden verstrekt.² Volgens artikel 2.3.3/1 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 2022

Onderbreking aardgastoevoer niet-geplande werken	Lagedruknet (LD)		Middendruknet (MD)		
	Distributienetbeheerder	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers
	Fluvius Antwerpen	2:06	411	2:47	8
	Fluvius Limburg	2:36	138	0:00	0
	Fluvius West	1:26	40	0:00	0
	Gaselwest	1:47	286	2:02	3
	Imewo	1:34	493	2:05	26
	Intergem	1:43	325	1:33	1
	Iveka	1:53	90	0:00	0
	Iverlek	1:46	384	1:58	26
	Sibelgas	1:55	54	2:39	1

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.

Het aantal interventies op het lagedruknet en middendruknet in 2022 ligt op hetzelfde niveau als de vorige jaren.

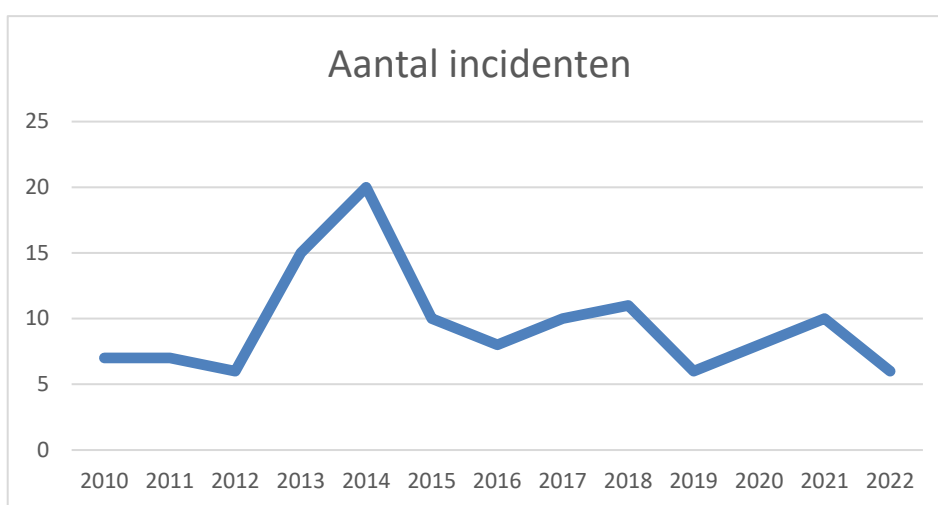
² Voor alle Fluvius-DNB's is het permanente nummer voor storingen en defecten 078 35.35.00.

De onderbrekingen door niet-geplande werken zijn in de praktijk kleiner in aantal en in bijdrage aan 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 2022 waren er 6 incidenten waarbij de gastoevoer naar meer dan één afnemer moest afgesloten worden. Dit is vergelijkbaar met de vorige jaren.



Figuur 2 Aantal incidenten

Tabel 4 Onderbrekingen n.a.v. incidenten in 2022

Onderbreking aardgastoevoer	Incidenten			
	Distributienetbeheerder	Gem. duur (h:min)	Aantal afnamepunten	Aantal incidenten
Fluvius Antwerpen	-	-	-	-
Fluvius Limburg	7:52	2945	2	2
Fluvius West	-	-	-	-
Gaselwest	1:49	68	2	2
Imewo	1:34	14	2	2
Intergem	-	-	-	-
Iveka	-	-	-	-
Iverlek	-	-	-	-
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 geleidde leidingen te vermijden. Bovendien wordt door de hulpdiensten (lokale brandweer) vaak een veiligheidsperimeter 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.

Bij Fluvius Limburg werd van alle DNB's het grootste aantal afnemers getroffen door incidenten. De voornaamste oorzaak was een incident in Bree waarbij door een breuk in een leiding een groot aantal afnemers werd getroffen.

Het aantal minuten onderbreking door incidenten ligt zeer laag in vergelijking met geplande en niet-geplande werken.

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 aardgasdistributienetbeheerder.

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

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 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 vaak ligt bij externe partijen, bijvoorbeeld beschadiging van een leiding bij graafwerken.

Tabel 5 Gemiddelde duur onbeschikbaarheid aardgas per afnemer in 2022

Gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer (berekening VREG)	Geplande werken	Niet-geplande werken	Incidenten	
	minuten	minuten	minuten	
Fluvius Antwerpen	16	0,1	0,0	
Fluvius Limburg	26	0,1	4,9	
Fluvius West	11	0,1	0,0	
Gaselwest	14	0,1	0,0	
Imewo	19	0,1	0,0	
Intergem	24	0,2	0,0	
Iveka	15	0,1	0,0	
Iverlek	26	0,1	0,0	
Sibelgas	19	0,1	0,0	
Gemiddelde 2022	19,7	0,11	0,6	20 min 25 sec
Gemiddelde 2021	17,3	0,12	0,6	18 min 01 sec
Gemiddelde 2020	2,5	0,12	0,0	2 min 35 sec
Gemiddelde 2019	1,9	0,14	0,0	2 min 04 sec
Gemiddelde 2018	1,6	0,16	0,4	2 min 11 sec
Gemiddelde 2015-2017	3,0	0,13	0,6	3 min 45 sec

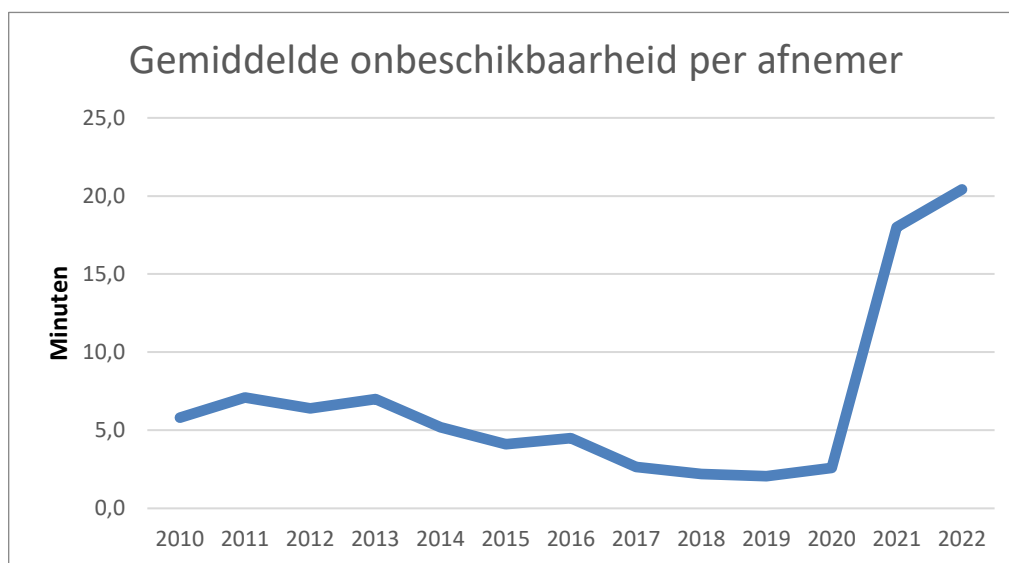
Berekend als een theoretisch gemiddelde over alle afnemers in Vlaanderen bedroeg de onbeschikbaarheid van aardgas in 2022 20'25" per afnemer, met als uitersten per netgebied minimaal 11' (Fluvius West) en maximaal 31' (Fluvius Limburg).

We willen hierbij vermelden dit cijfer een overschatting is, aangezien we voor werken aan de gasmeter een standaardtijd van 2 uur rekenen, terwijl voor de plaatsing van de digitale gasmeter een kortere tijd nodig is. Een meer accurate inschatting door de DNB's is echter nog niet beschikbaar. Daarnaast gebeuren geplande werken aan de dienstleiding soms simultaan met de plaatsing van de digitale gasmeter, terwijl deze in bovenstaande berekening apart geteld worden.

De onderbrekingen van de aardgastoevoer zijn hoofdzakelijk het gevolg van geplande werken, m.a.w. noodzakelijke ingrepen door de distributienetbeheerder aan de dienstleiding of de gasmeter van de klant. Sinds 2021 is het cijfer sterk gestegen omwille van de versnelde uitrol van de digitale gasmeter. Maar aangezien deze werken aangekondigd worden of in overleg met de getroffen eindafnemers gebeuren, blijft de hinder voor de afnemers beperkt. De gemiddelde onderbrekingsduur voor werken aan de gasmeter is 2 uur.

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.

Figuur 3 geeft de historie van de onbeschikbaarheid weer.



Figuur 3 Gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer: historie

De onbeschikbaarheid voor 2022 ligt door de versnelde uitrol van de digitale gasmeter hoger dan de cijfers in het buitenland.

Nederland kende een onbeschikbaarheid van 3'06" voor geplande en van 1' 10" voor ongeplande onderbrekingen in 2022.³ De uitrol van de slimme meter in Nederland is grotendeels afgerond.

Duitsland publiceert geen cijfer voor geplande onbeschikbaarheid⁴ en heeft een ongeplande onbeschikbaarheid van 2'11" voor 2021.⁵

In de UK ligt de onbeschikbaarheid op 10 min (totaal van geplande en ongeplande onbeschikbaarheid) voor 2017-18 (meest recente cijfer).⁶ Voor Frankrijk vonden we geen cijfers terug.

3.5 Vragen naar schadevergoeding n.a.v. storing of onderbreking

Voor gas bestaat er geen forfaitaire schadevergoeding voor onderbrekingen, zoals die bestaat voor elektriciteit. De andere vragen naar schadevergoeding (niet-forfaitair) worden hieronder weergegeven.

Tabel 6 geeft de evolutie weer van schadevergoedingen die netgebruikers aanvroegen bij Fluvius ten gevolge van storingen of onderbrekingen op aardgasdistributienetten. In 2022 werden 191 vragen ingediend, dat ligt in de lijn van vorige jaren. Het aantal ingewilligde dossiers ligt wat lager dan vorige jaren.

Tabel 7 geeft het overzicht per DNB voor 2022.

³ Netbeheer Nederland, Betrouwbaarheid van gasdistributienetten in Nederland, Resultaten 2022

⁴ CEER Benchmarking Report 6.1 vermeldt wel unplanned SAIDI van ca 15 min voor 2015-16.

⁵ www.bundesnetzagentur.de | Energy | Quality of Supply

⁶ www.ofgem.gov.uk/energy-data-and-research/data-porta | Network availability: Gas distribution

Tabel 6 Schadevergoeding storing of onderbreking - Historiek

	2018	2019	2020	2021	2022
	#dossiers / bedrag	#dossiers / bedrag	#dossiers / bedrag	#dossiers / bedrag	#dossiers / bedrag
# in jaar x ingediende vragen naar schadevergoeding n.a.v. storing of onderbreking	170	137	147	202	191
# in jaar x afgehandelde dossiers (ongeacht jaar van indiening (a))	182	146	151	207	186
# afgewezen dossiers (b)	68	53	54	116	118
wegens geen storing of onderbreking	1	1	1	0	4
wegens geen bewezen fout DNB	27	20	15	28	28
wegens exoneratiebeding in aansluitingscontract	0	0	0	0	0
- betreft geen rechtstreekse materiële/lichamelijke schade	0	0	0	0	0
- rechtstreekse schade <250 euro (franchise)	0	0	0	0	0
- onderbreking <1 uur	0	0	0	0	0
wegens andere reden	40	32	38	88	86
# ingewilligde dossiers (c)	114	83	97	91	68
totaal bedrag uitgekeerde schadevergoedingen (€)	20365	27506	21708	19833	18240
# incidenten met toepassing v/h plafondbedrag (2 mio euro)	0	0	0	0	0

Een aanzienlijk deel van de afgewezen dossiers wordt door de DNB ingedeeld onder “wegens andere reden”. Andere redenen zijn ondermeer dubbel ingediende dossiers en een gebrek aan oorzakelijk verband tussen een onderbreking en de gemelde schade.

Tabel 7 Schadevergoeding storing of onderbreking – 2022

	Fluvius Antwerpen	Fluvius Limburg	Fluvius West	Gaselwest	Imewo	Intergem	Iveka	Iverlek	Sibelgas
# in jaar x ingediende vragen naar schadevergoeding n.a.v. storing of onderbreking	24	20	5	31	41	14	8	43	5
# totaal in jaar x afgehandelde dossiers (ongeacht jaar van indiening (A))	24	22	4	27	43	14	8	38	6
#afgewezen dossiers (B)	17	13	2	22	21	7	6	26	4
wegens geen storing of onderbreking	0	4	0	0	0	0	0	0	0
wegens geen bewezen fout DNB	2	9	0	11	3	1	1	0	1
wegens exoneratiebeding in aansluitcontract	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- geen rechtstreekse materiële/lichamelijke schade	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- rechtstreekse schade <250 euro (franchise)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- onderbreking <1 uur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
andere reden	15	0	2	11	18	6	5	26	3
# ingewilligde dossiers (C)	7	9	2	5	22	7	2	12	2
totaal bedrag uitgekeerde schadevergoedingen (€)	584	6352	1615	587	4237	1441	1115	2057	250
Incidenten in jaar x waarbij toepassing gemaakt werd v/h plafondbedrag (2 mio. Euro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0

In 2022 werden geen regresvorderingen ingesteld door DNB's.

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 8 Meldingen van afnemers op het LD-net m.b.t. gasdruk in 2022

LD-net	Aantal meldingen			Type drukprobleem					Afnemers/ terechte meldingen ⁷
	Totaal	Waarvan terechte meldingen		Druk te hoog		Druk te laag		Andere	
Fluvius Antwerpen	96	73	76%	23	32%	50	68%	0	6.408
Fluvius Limburg	173	168	97%	87	52%	81	48%	0	1.721
Fluvius West	13	12	92%	4	33%	8	67%	0	5.026
Gaselwest	35	32	91%	7	22%	25	78%	0	10.049
Imewo	228	218	96%	111	51%	107	49%	0	2.084
Intergem	160	150	94%	96	64%	54	36%	0	1.477
Iveka	137	137	100%	96	70%	41	30%	0	1.199
Iverlek	272	248	91%	160	65%	88	35%	0	1.553
Sibelgas	5	4	80%	0	0%	4	100%	0	12.736
Totaal		1042	93%		56%		44%	0	2317

Tabel 9 Meldingen van afnemers op het MD-net m.b.t. gasdruk in 2022

MD-net	Aantal meldingen			Type drukprobleem					Afnemers /terechte meldingen ⁸
	Totaal	Waarvan Terechte meldingen		Druk te hoog		Druk te laag		Andere	
Fluvius Antwerpen	9	1	11%	1	100%	0	0%	0	2.630
Fluvius Limburg	13	4	31%	3	75%	1	25%	0	418
Fluvius West	3	2	67%	0	0%	2	100%	0	132
Gaselwest	5	2	40%	0	0%	2	100%	0	863
Imewo	20	12	60%	2	17%	10	83%	0	211
Intergem	10	3	30%	1	33%	2	67%	0	338
Iveka	3	1	33%	0	0%	1	100%	0	901
Iverlek	20	12	60%	0	0%	12	100%	0	192
Sibelgas	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	219
Totaal		38	45%		21%		79%	0	349

⁷ Afnemers op basis van inschatting aantal meettoestellen op 1/1/2022. De ratio per DNB is alleen berekenbaar indien er minstens één terechte klacht was.

⁸ Idem voetnoot 7

Op het LD-net waren er in 2022 1042 terechte meldingen ten opzichte van 1045 gemiddeld in de drie vorige jaren.

Op het MD-net waren er in 2022 38 terechte meldingen ten opzichte van 67 gemiddeld in de drie vorige jaren.

Over alle netten samen (LD en MD) zien we dus 1080 terechte meldingen of een gemiddelde van één terechte melding per 2248 afnemers. Voor de drie vorige jaren was dit gemiddeld één terechte melding per 2109 afnemers. In vergelijking met de vorige jaren hadden dus iets minder afnemers een melding over de gasdruk.

4.2 Kwaliteit van het aardgas

Het aardgas in de distributienetten is integraal afkomstig uit het hoge druk vervoersnet in beheer van Fluxys Belgium⁹. 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 2022 werd 1 klacht van een klant geregistreerd over de kwaliteit van het aardgas. Ter vergelijking: voor 2018, 2019, 2020 en 2021 waren dat 3, 0, 2 en 1 klachten.

5 Calorische bovenwaarde

De energie-inhoud van aardgas wordt uitgedrukt in kWh per normaal m³ gas (m³(n)), 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. De maandelijks waarden van de calorische bovenwaarde zijn te raadplegen op de website van Atrias.¹⁰

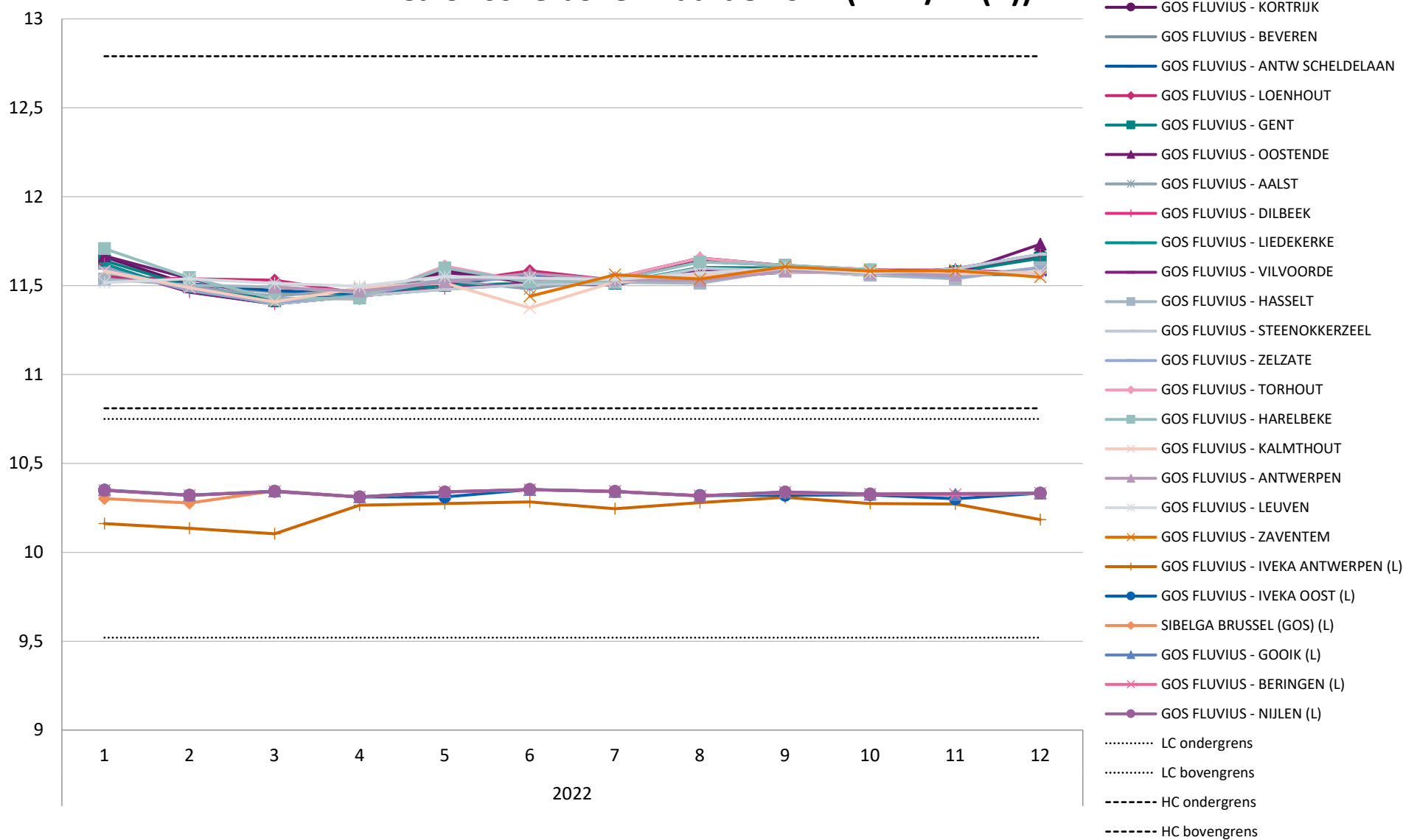
In Figuur 5 wordt de calorische bovenwaarde (CBW) van het aardgas weergegeven per GOS en uitgedrukt in kWh/m³(n).

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

⁹ Abstractie makend van drie bestaande injectie-installaties in Vlaanderen.

¹⁰ <https://www.atrias.be/sector-data>

Calorische bovenwaarde 2022 (kWh/m³(n))



Figuur 4 Calorische bovenwaarde per GOS

6 Wobbe-index

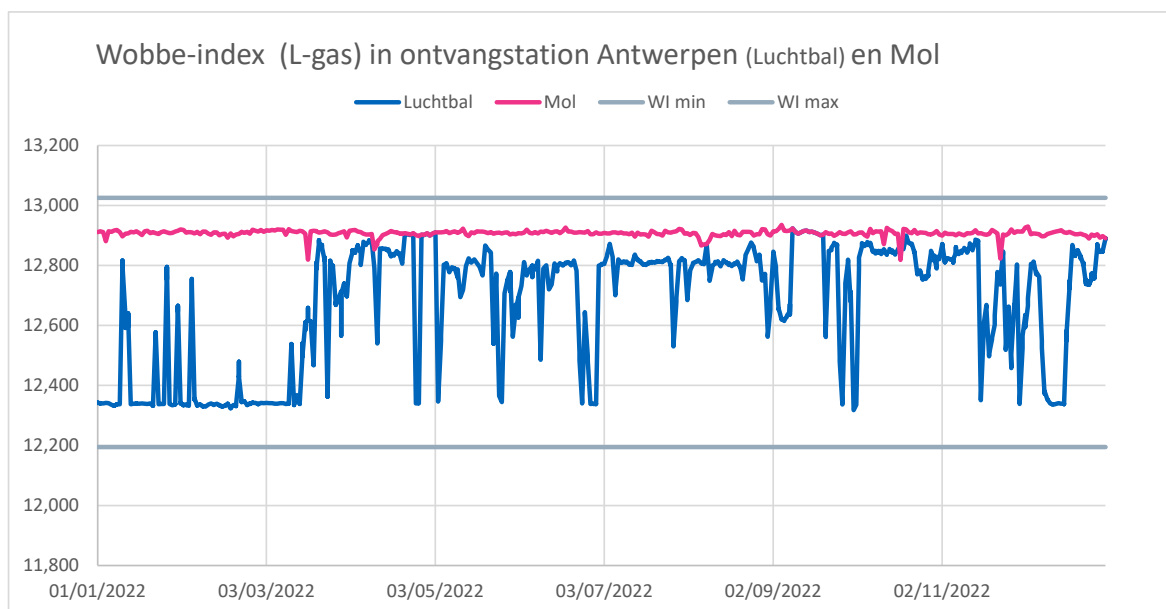
De Wobbe-index (WI) van het aardgas is een karakteristiek die een beeld geeft van het thermisch vermogen dat aardgas van een bepaalde kwaliteit in een brander levert.

Deze cijfers maken geen deel uit van het rapporteringsmodel, maar in 2023 maken we net zoals in vorige jaren de oefening om een overzicht op te stellen van de Wobbe-cijfers van het voorbije jaar die betrekking hebben op aardgasdistributienetten.

Enkel de cijfers voor laagcalorisch gas werden opgevraagd (deze zijn het meest interessant om op te volgen gezien de evoluties m.b.t. het Groningen-gas, en gezien de limieten van WI voor hoogcalorisch gas zo ruim zijn dat overschrijdingen veel minder waarschijnlijk zijn dan voor laagcalorisch gas).

De grafiek is te interpreteren als de uiterste waarden voor de Wobbe-index waartussen alle waarden in distributienetten op laagcalorisch gas zich bevonden in 2022:

- Ontvangststation Luchtbal: gas afkomstig van entrypunt Zandvliet L gemengd met verrijkingsinstallatie Lillo
- Ontvangststation Mol: gas afkomstig van entrypunt Poppel
- Er werden in 2022 geen overschrijdingen van de limieten voor de Wobbe-index vastgesteld.



Figuur 5 Wobbe-index L-gas 2022

7 Dienstverlening

Om de kwaliteit van de dienstverlening van de distributienetbeheerders op te volgen, gaan we onder meer na hoeveel geregistreerde klachten er zijn over de dienstverlening van de netbeheerder.

“Een klacht is elke uiting van ontevredenheid van een externe partij over de netbeheerder, haar dienstverleningen/of producten.”

De klachten van netgebruikers worden op verschillende plaatsen geregistreerd. We geven hieronder een overzicht van de verschillende registraties.

Een netgebruiker met een klacht over de dienstverlening van de distributienetbeheerder kan in eerste instantie terecht bij de netbeheerder zelf, die dan mogelijk snel de oorzaak van de ontevredenheid wegneemt.

Netgebruikers die niet tevreden zijn met de geboden oplossing van de klachtenbehandelaar van de netbeheerder, het ontvangen antwoord of als de netgebruiker geen antwoord heeft ontvangen binnen de afgesproken termijn van 14 dagen, kunnen hun klacht escaleren naar de klachtencommissie van Fluvius.

Netgebruikers kunnen ook volgende diensten contacteren:

- De Vlaamse Ombudsdienst
- De Ombudsdienst voor Energie

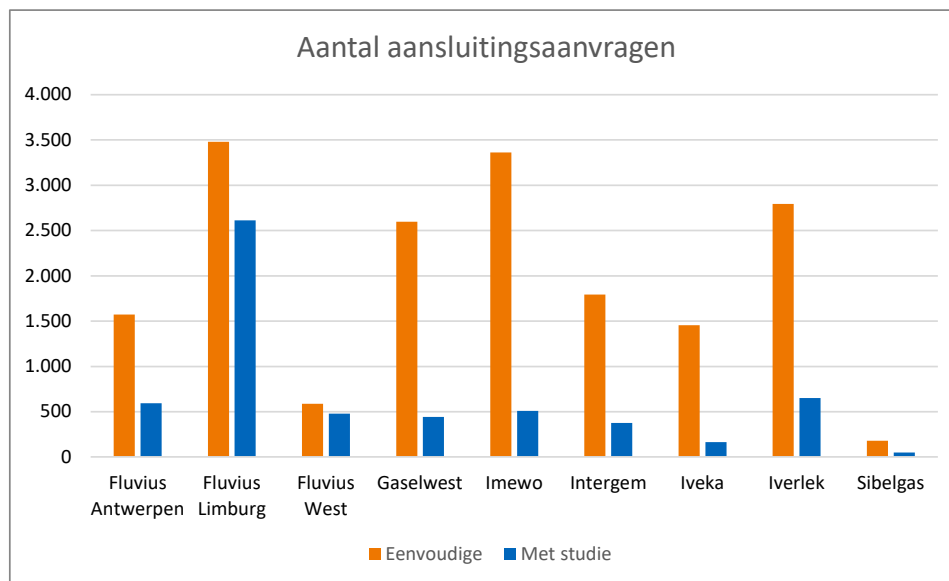
Deze diensten trachten door bemiddeling tussen de verschillende partijen tot een oplossing te komen.

In laatste instantie, na bemiddeling door de klachtencommissie van Fluvius, de Vlaamse Ombudsdienst of de Ombudsdienst voor Energie, kan de netgebruiker een klacht tegen de distributienetbeheerder laten behandelen als geschil bij de VREG (“geschillenbeslechting”), die nagaat of de distributienetbeheerder zijn wettelijke taken heeft vervuld.

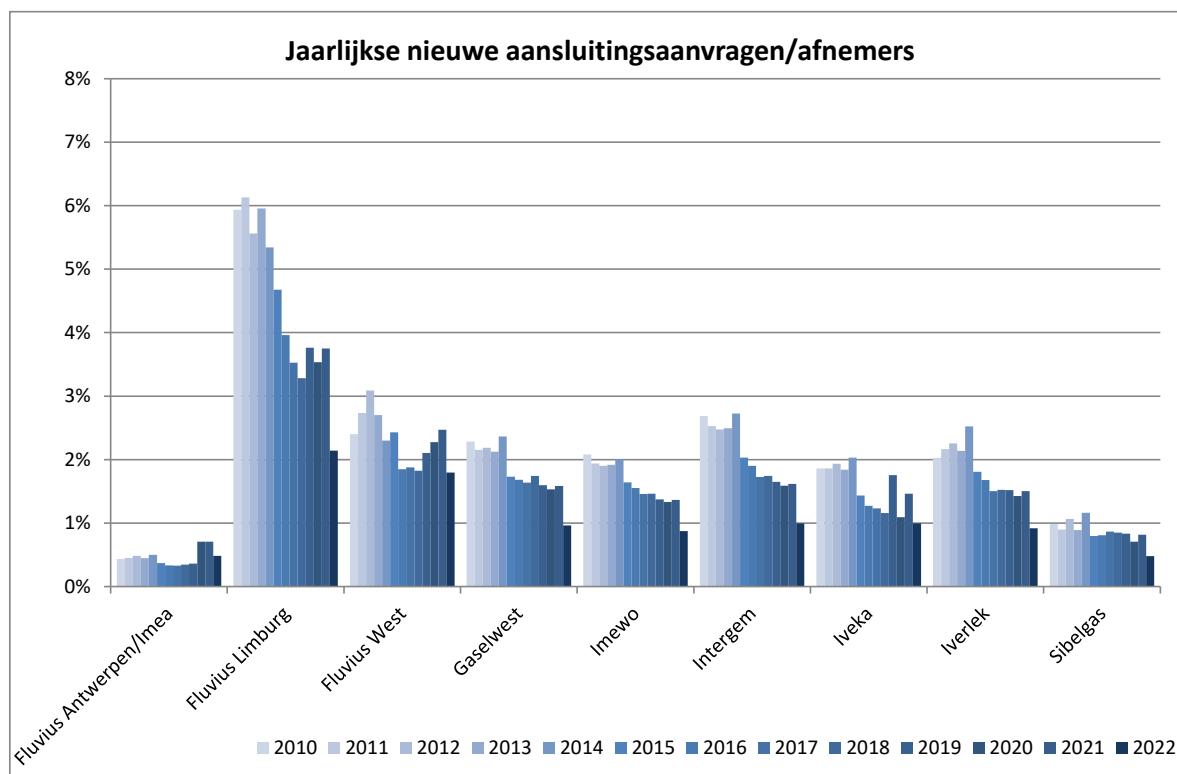
7.1 Aansluitingsaanvragen

Overeenkomstig het TRDG Art 2.2.6 en 2.2.7, maakt de aardgasdistributienetbeheerder bij aanvragen voor een nieuwe gasaansluiting een onderscheid tussen een eenvoudige aansluiting en een aansluiting met voorafgaande studie.

Figuur 6 geeft per DNB het aantal aanvragen voor een eenvoudige aansluiting en voor een aansluiting met voorafgaande studie weer.



Figuur 6 Aantal aansluitingsaanvragen in 2022



Figuur 7 Jaarlijkse evolutie nieuwe aanvragen t.o.v. bestaande klanten per DNB 2010-2022

In figuur 7 worden de aansluitingsaanvragen t.o.v. het bestaande klantenbestand voor de laatste 12 jaren weergegeven.

De vraag¹¹ naar aansluitingen op het aardgasdistributienet in Vlaanderen is ca. 1,0%, wat een duidelijke daling is t.o.v. het cijfer van vorige jaren dat relatief stabiel rond 1,6% lag. De vraag ligt bij distributienetbeheerder Fluvius Limburg met ca. 2% zoals gewoonlijk hoger dan bij andere DNB's. Dat hangt samen met de sterke groei van het net van ex-Inter-energa tot 2016, waarbij steeds meer woningen de mogelijkheid kregen om aan te sluiten op een gasleiding in hun straat. Het laagste aangroei-cijfer is voor DNB's Fluvius Antwerpen en Sibelgas, in verstedelijkte gebieden met een reeds sterk uitgebouwd aardgasnet.

Het aantal toegangspunten steeg over het jaar 2022 met 15.353 eenheden.

7.2 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).
- 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 2022 waren er geen klachten (terechte en onterechte) m.b.t. deze termijnen. In vorige jaren 2018, 2019, 2020 en 2021 ging het om 25, 0, 7 en 26 klachten.

Verder in deel 7.4 blijkt dat er naast de hierboven vermelde termijnen uit het Technisch Reglement Distributie Gas, andere termijnen zijn waarvoor het aantal klachten aanzienlijk hoger ligt.

¹¹ Uitgedrukt in aantal offertes voor aansluitingen, het aantal werkelijk gerealiseerde aansluitingen kan daarvan afwijken.

7.3 Vragen forfaitaire vergoeding wegens laattijdige aansluiting

Er werden in 2022 slechts twee aanvragen ingediend voor een forfaitaire vergoeding wegens laattijdige aansluiting, dat is minder dan de vorige jaren. Het betrof niet-ontvankelijke aanvragen, dus er werd geen vergoeding uitbetaald. Onderstaande tabel geeft de historiek weer.

Tabel 10 Forfaitaire vergoeding wegens laattijdige aansluiting (historiek)

	2018	2019	2020	2021	2022
	# dossiers / bedrag	# dossiers / bedrag	# dossiers / bedrag	# dossiers / bedrag	# dossiers / bedrag
# in jaar x ingediende vragen tot forfaitaire vergoeding wegens laattijdige aansluiting	19	7	8	8	2
# totaal in jaar x afgehandelde dossiers (ongeacht jaar van indiening (A))	20	7	8	9	2
# afgewezen dossiers (B)	4	0	3	5	2
wegens onontvankelijk (laattijdige indiening aanvraag)	1	0	1	1	1
wegens onontvankelijk (geen sprake van laattijdigheid)	2	0	0	0	1
wegens bewezen vreemde oorzaak	0	0	0	0	0
wegens exoneratiebeding in aansluitcontract	0	0	0	0	0
andere reden	1	0	2	4	0
# ingewilligde dossiers (C) en uitbetaalde bedragen	16	7	5	4	0
Totaal uitbetaald bedrag (€)	15556	1148	10951	6027	0
HH afnemer laatt. eenv. of tijdel. aansluiting: 25 euro/dag	8	7	3	3	0
Uitbetaald bedrag (€)	3469	1148	4967	5752	0
niet HH afnemer laatt. eenv. of tijdel. aansluiting: 50 euro/dag	1	0	1	1	0
Uitbetaald bedrag (€)	578	0	5440	275	0
Laattijdige aansluiting met detailstudie: 100 euro/dag	6	0	1	0	0
Uitbetaald bedrag (€)	11510	0	544	0	0

Er werden zes aanvragen ingediend voor een forfaitaire vergoeding wegens laattijdige heraansluiting, dat is vergelijkbaar met de vorige jaren. Twee aanvragen werd ingewilligd.

Tabel 11 Forfaitaire vergoeding wegens laattijdige her aansluiting (historiek)

	2018	2019	2020	2021	2022
	# dossiers	# dossiers	# dossiers	# dossiers	# dossiers
# in jaar x ingediende vragen tot forfaitaire vergoeding wegens laattijdige her aansluiting	3	11	3	7	6
# totaal in jaar x afgehandelde dossiers (ongeacht jaar van indiening (A))	3	10	3	6	6
# afgewezen dossiers (B)	2	8	3	5	4
wegens onontvankelijk (laattijdige indiening aanvraag)	0	0		0	0
wegens onontvankelijk (geen sprake van laattijdigheid)	0	6	2	2	0
wegens bewezen vreemde oorzaak	0	0		0	0
wegens exoneratiebeding in aansluitcontract	0	0		0	0
andere reden	2	2	1	3	4
# ingewilligde dossiers (C)	2	2	0	1	2
Uitbetaald bedrag (75 euro/dag)	550	241	0	82	500

7.4 Alle klachten

De distributienetbeheerder registreert elke klacht (mondeling of schriftelijk) die hij ontvangt van de netgebruikers. De netbeheerders rapporteerden volgens de klachtenrapportering¹² die werd

¹² Classificatie van klachten zoals aanbevolen door CEER.

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 multidisciplinaire¹³ klachten.

Onderstaande tabel geeft een samenvatting van de door Fluvius gerapporteerde aantallen. De belangrijkste onderwerpen waarop de klachten betrekking hebben worden weergegeven. Ter informatie worden de klachten van de vorige jaren ook vermeld.

¹³ Multidisciplinaire klacht gaat over zowel elektriciteit als gas.

Tabel 12 Klachten gerapporteerd door Fluvius in 2022 en historiek

Fluvius	Fluvius Antwerpen	Fluvius Limburg	Fluvius West	Gaselwest	Ilmewo	Intergem	Iveka	Iveriek	Sibelgas	Fluvius Totaal 2022	Fluvius Totaal 2021	Fluvius Totaal 2020	Fluvius Totaal 2019	Eandis+ Infrac Totaal 2018
Kwaliteit uitvoering	147	101	14	232	211	172	84	437	61	1459	2481	2436	2009	2626
Termijnen	18	22	18	73	147	108	19	121	15	541	886	776	757	778
Klantenservice	253	152	58	173	365	242	116	252	30	1641	924	513	563	1631
Metering (defecte meters, meteropname, rechtzetting, ...)	744	588	82	372	736	389	392	813	79	4197	2612	1896	1243	1890
Aansluiting – andere dan Kwaliteit of termijn	120	65	19	55	94	55	15	128	7	558	632	484	499	475
Overige										904	725	574	474	1035
Totaal	Klachten gas + multidisciplinair									9300	8260	6679	5545	8435

waarvan:

Klachten over gas	4749	3833	2939	2502
Klachten multidisciplinair	4551	4427	3740	3052

Het aantal klachten over 2022 is hoger dan de vorige jaren.

De grootste stijging zit bij klachten die gaan over metering, dat de grootste groep van klachten uitmaakt. Daar moet wel de kanttekening bij gemaakt worden dat het overgrote deel van deze klachten bestaat uit onterechte klachten die gaan over schattingen en rechtzettingen. Tabel 12 geeft inderdaad ook de onterechte klachten weer (die maken met ongeveer 64% de meerderheid uit¹⁴).

De klachten in verband met metering gaan vooral over schattingen en rechtzetting van meetgegevens, meteropnames, maar ook over problemen bij het doorgeven van meterstanden. Door de uitrol van de digitale meter in Vlaanderen verwachten we op termijn een positief effect op het aantal klachten i.v.m. metering.

Op de tweede plaats komen klachten i.v.m. klantenservice.

Vervolgens komen klachten i.v.m. de kwaliteit van de uitgevoerde herstellingen aan trottoirs en het wegdek na werken (lijn “Kwaliteit uitvoering”¹⁵). Het aantal klachten hierover is gedaald t.o.v. vorige jaren, maar het kwalitatief en in oorspronkelijke staat herstellen van het openbaar domein blijft een uitdaging.

Ten slotte vormen klachten over termijnen¹⁶ en over de aansluiting ook een belangrijke groep van klachten.

Fluvius vermeldt als mogelijke oorzaken van het hogere aantal klachten in 2022 de hoge energieprijzen, waardoor vaker de verbruiken of de werking van de meter betwist worden, en problemen met de overstap naar het nieuwe dataplatform. De VREG volgt van dichtbij de problemen met de overstap naar het nieuwe dataplatform, en mogelijke gevolgen daarvan zoals het niet tijdig doorsturen van meetdata of facturatiegegevens ten gevolge van geblokkeerd geraakte EAN's.

Indien we enkel de terechte klachten zouden bekijken, is er een daling van 14% in het aantal klachten waar te nemen t.o.v. 2021.

7.5 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 Vlaamse Ombudsdienst;
- aantal klachten ingediend bij de VREG.

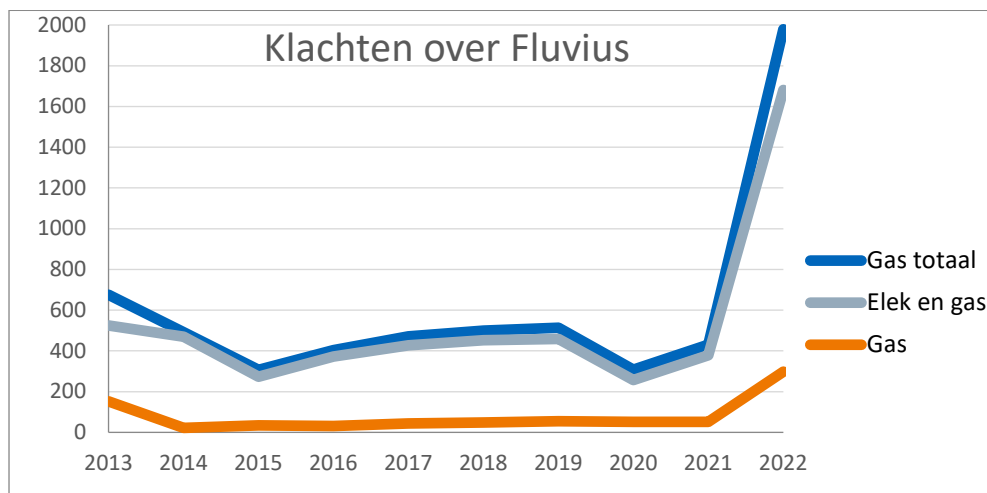
¹⁴ Niet weergegeven in de tabel.

¹⁵ Hierin zitten ook de klachten over de kwaliteit van uitvoering van de aansluiting.

¹⁶ Dit zijn hoofdzakelijk klachten over de termijn van heraanleg.

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

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



Figuur 8 Klachten tegen Fluvius bij federale Ombudsdienst Energie¹⁷

De lijn Gas bevat klachten die enkel 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.

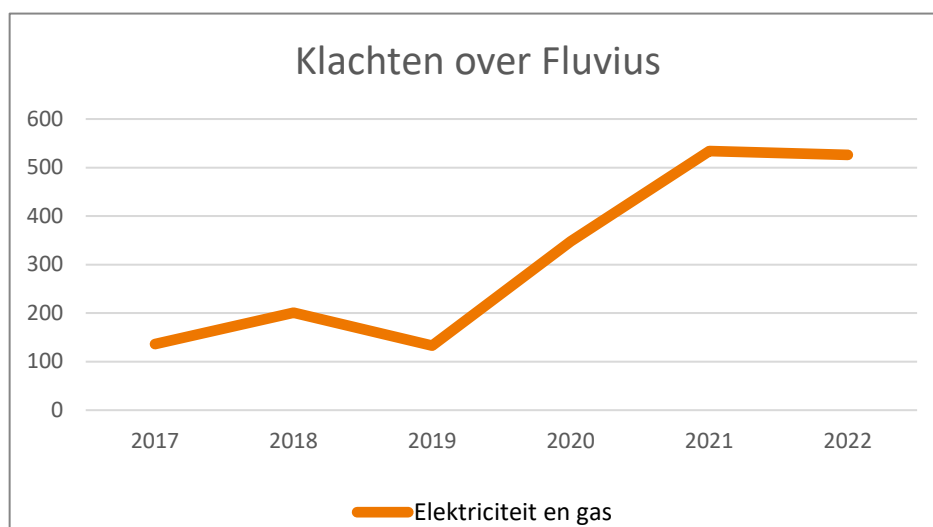
Vooraf het aantal klachten dat betrekking heeft op zowel gas als elektriciteit, dat in het verleden ook steeds de grootste groep klachten uitmaakte, is zeer sterk gestegen. Maar ook bij de klachten die enkel over gas gaan is er een sterke stijging merkbaar.

Als mogelijke redenen voor het gestegen aantal klachten¹⁸ vermeldt de Ombudsdienst voor Energie de hoge energieprijzen, de overgang naar het nieuwe dataplatform en in mindere mate klachten die bij Fluvius terecht kwamen n.a.v hun rol als noodleverancier na het faillissement van twee leveranciers.

¹⁷ Voor de jaren 2013 tot 2018 werden de klachten gerapporteerd over Eandis en Infrac samengeteld als klachten over Fluvius

¹⁸ Dit zijn niet noodzakelijk allemaal gegronde klachten: 22% van alle klachten ingediend bij Ombudsdienst voor Energie is ongegrond, en 14% is gedeeltelijk gegrond.

Bij de **Vlaamse Ombudsdienst** werden de volgende aantallen klachten ingediend:



Figuur 9 Klachten tegen Fluvius bij Vlaamse Ombudsdienst

De cijfers maken geen onderscheid tussen elektriciteit en gas. Het aantal klachten is gelijkaardig aan vorig jaar.

Bij de **VREG** werden de volgende aantallen klachten tegen DNB's ingediend (enkel de klachten die betrekking hebben op aardgas, terechte en onterechte):

Tabel 13 Klachten tegen DNB's bij VREG

Aantal klachten tegen DNB ontvangen door de VREG m.b.t. aardgas							
2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
6	4	2	3	3	2	0	1

Sinds de oprichting van de Ombudsdienst voor Energie in 2010 behandelt deze dienst een groot deel van de klachten. Bij de klachten die wij registreerden moet er dus rekening mee gehouden worden dat het grootste deel van de klachten bij de Ombudsdienst voor Energie en de Vlaamse Ombudsdienst ingediend worden (zie Figuur 8 en 9). Hierdoor is het aantal klachten bij de VREG door de jaren heen gedaald.

8 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.¹⁹

¹⁹ UMIG BR SE 02 Reconciliation process v6.5.1.31

Volgens schattingen van de aardgasdistributienetbeheerders bedragen de verliezen minder dan 0,2% van de getransporteerde hoeveelheid gas.

9 Gaslekken, gaslekopsporingen en melding van incidenten

Deze gegevens worden door de aardgasdistributienetbeheerders gerapporteerd aan de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie, Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid.

10 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 14 Aantal slimme gasmeters (status einde december)

Indicator slimme netten	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal slimme gasmeters aanwezig	17.746	17.257	73.517	231.230	539.316	913.823
Aandeel slimme gasmeters op toegangspunten	0,8%	0,8%	3,3%	10,2%	23,1%	38,8%

De systematische uitrol van slimme meters is in juli 2019 gestart, dus vanaf dat jaar beginnen de aantallen slimme gasmeters sterk te stijgen.

Eind 2022 waren er 913.823 slimme gasmeters geïnstalleerd of ongeveer 38,8% van het aantal toegangspunten, dus een stijging van bijna 16 % t.o.v. eind 2021.

11 Conclusies voor het jaar 2022

11.1 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 2022 was 20 min. 25 sec., dit is net als in 2021 een hoger cijfer dan in de voorgaande jaren omwille van de lopende uitrol van de digitale meter voor gas.

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. Er werden in 2022 1080 terechte meldingen van drukproblemen ontvangen en behandeld door de aardgasdistributienetbeheerders, dit is één melding per 2109 netgebruikers (meettoestellen). Dat is iets minder dan de 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. De belangrijkste onderwerpen zijn metering (meteropnames, schattingen, rechtzettingen van meetgegevens, doorgeven van meterstanden) en de klantenservice.

Een ander belangrijk thema van klachten is de kwaliteit van de door de aardgasdistributienetbeheerder (of zijn aannemer) uitgevoerde werken (kwaliteit en snelheid van uitgevoerde herstellingen aan trottoirs en het wegdek). Hoewel het aantal klachten hierover gedaald is, blijft dit een aandachtspunt. Ook over het respecteren van termijnen zijn er klachten.

Het totaal aantal klachten over de dienstverlening bij Fluvius in 2022 ligt duidelijk hoger vorig jaar. Daar zijn een aantal mogelijke redenen voor (hoge energieprijzen en een verhoogde aandacht voor het energieverbruik, en problemen met de overstap naar een nieuw dataplatform), maar dit is wel een stijging die we verder in het oog moeten houden.

De VREG introduceerde in 2017 in de tariefmethodologie voor de distributienettarieven een kwaliteitsfactor (Q-factor) om de distributienetbeheerders aan te zetten een kwaliteitsvolle dienstverlening aan te houden en verder te ontwikkelen. De prikkel resulteerde in een eerste, zij het beperkte, impact op hun inkomsten in de jaren van de reguleringsperiode 2021-2024.

11.2 Algemeen

Algemeen concludeert de VREG uit de cijfers die de Vlaamse aardgasdistributienetbeheerders rapporteerden dat zij in 2022 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 20 min. 25 sec. per afnemer weerspiegelt de lopende uitrol van de digitale gasmeter. Wat betreft klachten over de dienstverlening moeten de distributienetbeheerders bijzondere aandacht blijven hebben voor metering, dienstverlening, en voor de herstellingen bij uitvoering van werken op het terrein.