



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 25 augustus 2009

met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening van de aardgasnetbeheerders
in het Vlaamse Gewest in 2008

RAPP-2009-8

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-----	11
6.	DIENSTVERLENING-----	15
7.	OPERATIONELE VERLIEZEN-----	18
8.	GASLEKKEN, GASLEKOPSPORINGEN EN MELDING VAN INCIDENTEN -----	18
9.	CONCLUSIES -----	19

1. Situatieschets

Conform artikel 1.2.3 van de Algemene Bepalingen (Deel I) van het Technisch Reglement Distributie Gas moeten alle aardgasnetbeheerders 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, 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.

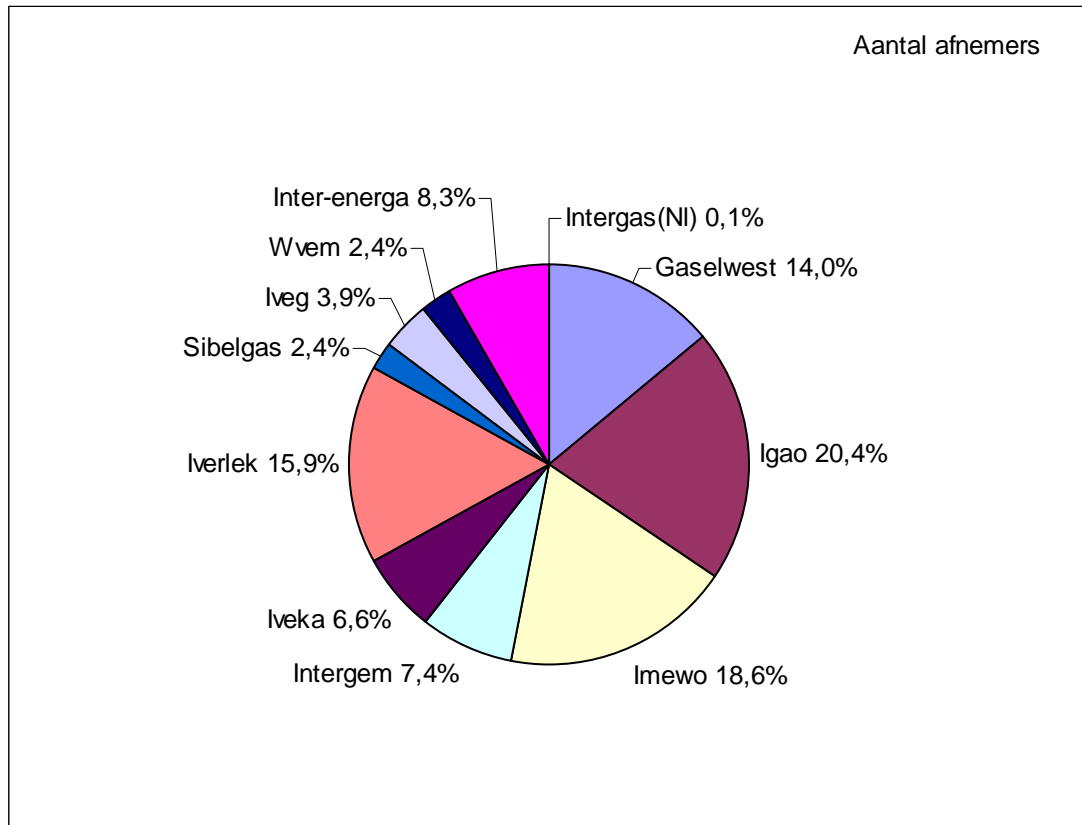
2. Profiel van het net

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

Profiel net (januari 2007*)	Aantal afnemers		Totaal	Relatief aandeel
	LD-net	MD-net		
Gaselwest	239.498	1.529	241.027	14,0%
Igao	350.623	1.979	352.602	20,4%
Imewo	319.747	1.654	321.401	18,6%
Intergem	127.935	538	128.473	7,4%
Iveka	112.624	641	113.265	6,6%
Iverlek	273.067	1.531	274.598	15,9%
Sibelgas	41.696	197	41.893	2,4%
Iveg	66.254	448	66.702	3,9%
Wvem	40.759	83	40.842	2,4%
Inter-energa	143.717	188	143.905	8,3%
Intergas(NL)	891	0	891	0,1%
Som			1.725.599	100,0%

Cijfers gebaseerd op aantal meters

* Omwille van de opsplitsing van IGAO einde 2008 werd de toestand profiel net op 1 januari 2008 niet meer opgemaakt. Daarom wordt hier het beeld van januari 2007 weergegeven.



Voor Intergas Energie werd geen rapportering ingediend aangezien dit distributienet slechts betrekking heeft op één gemeente in Vlaanderen (Baarle-Hertog) en dit net bovendien 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	7139		3965
IGAO	4	10975	2	3005
IMEWO	4	6190	2	3806
INTER-ENERGA	1,28	447	0,25	1108
INTERGEM	4	2839	2	831
IVEG	2	1597	0,25	2048
IVEKA	4	1931	2	595
IVERLEK	4	5713	2	2859
SIBELGAS	4	1149	2	240
WVEM	2	137	0,25	333

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	98	168	188	31
IGAO	102	227	94	13
IMEWO	101	243	104	97
INTER-ENERGA	90	260	0	0

INTERGEM	95	72	82	2
IVEG	95	74	0	0
IVEKA	96	47	146	2
IVERLEK	87	178	96	85
SIBELGAS	86	15	106	2
WVEM	77	69	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	1	22	2
IGAO	1	2	1
IMEWO	3	9	1
INTER-ENERGA	0	0	0
INTERGEM	0	0	0
IVEG	0	0	0
IVEKA	0	0	0
IVERLEK	0	0	2
SIBELGAS	0,25	2	1
WVEM	0	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	9	0,1	0,0
IGAO	8	0,1	0,0
IMEWO	6	0,1	0,0
INTER-ENERGA	0	0,2	0,0
INTERGEM	6	0,1	0,0
IVEG	3	0,1	0,0
IVEKA	5	0,0	0,0
IVERLEK	6	0,1	0,0
SIBELGAS	7	0,0	0,0
WVEM	1	0,1	0,0
GEMIDDELDE	5		

De totale gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer en per jaar ligt dus gemiddeld rond 5 minuten (in 2007 en 2006 lag dit cijfer op 6 minuten), en de hoogste waarde in Vlaanderen is 9 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 meldingen i.v.m. de druk van het aardgas. Voor het voorgaande jaar 2007 werd het aantal *klachten* geregistreerd, maar omdat we van oordeel waren dat het aantal meldingen een betere inschatting¹ geeft van de opgetreden problemen ivm druk, werd er overgegaan naar registratie van het aantal meldingen.

2008	Type Melding	Aantal ontvangen meldingen	Aantal ontvangen terecht meldingen	Totaal meldingen per DNB	Totaal terecht meldingen per DNB
GASELWEST	LD-net				
IGAO	Te weinig druk	16	16		
	Te hoge druk	10	10		
	Andere	18	0		
	MD-net				
	Te weinig druk	3	3		
	Te hoge druk	0	0		
	Andere	3	0		
	Totaal			50	29
	LD-net				
	IMEWO	Te weinig druk	103	103	
Te hoge druk		13	13		
Andere		51	0		
MD-net					
Te weinig druk		4	4		
Te hoge druk		1	1		
Andere		5	0		
Totaal				177	121
LD-net					
		Te weinig druk	38	38	
	Te hoge druk	27	27		
	Andere	26	0		
	MD-net				
	Te weinig druk	13	13		
	Te hoge druk	5	5		
	Andere	8	0		
	Totaal			117	83

¹ De definitie van klacht volgens het rapporteringsmodel is beperkter omdat dit een uiting van ontevredenheid inhoudt. Niet alle problemen zullen op een 'ontevreden' manier gemeld worden.

INTER-ENERGA	LD-net				
	drukproblemen	390	-		
	MD-net				
	drukproblemen	0			
	Totaal	0		390	-
INTERGEM	LD-net				
	Te weinig druk	39	39		
	Te hoge druk	40	40		
	Andere	28	0		
	MD-net				
	Te weinig druk	0	0		
	Te hoge druk	1	1		
	Andere	0	0		
	Totaal			108	80
IVEG	LD-net				
	Te lage druk	74	28		
	Te hoge druk	10	5		
	drukschommelingen	0	0		
	Totaal				
	MD-net				
	Te weinig druk	0	0		
	Te hoge druk	0	0		
	drukschommelingen	0	0		
	Totaal			84	33
IVEKA	LD-net				
	Te weinig druk	103	103		
	Te hoge druk	74	74		
	Andere	41	0		
	MD-net				
	Te weinig druk	6	6		
	Te hoge druk	3	3		
	Andere	3	0		
	Totaal			230	186
IVERLEK	LD-net				
	Te weinig druk	175	175		
	Te hoge druk	112	112		
	Andere	36	0		
	MD-net				
	Te weinig druk	24	24		
	Te hoge druk	12	12		
	Andere	10	0		
	Totaal			369	323
SIBELGAS	LD-net				
	Te weinig druk	2	2		
	Te hoge druk	2	2		
	Andere	7	0		
	MD-net				
	Te weinig druk	1	1		
	Te hoge druk	0	0		
	Andere	0	0		

WVEM	Totaal			12	5
	LD-net				
	Te weinig druk	28	14		
	Te hoge druk	6	5		
	MD-net				
	Te weinig druk	0	0		
	Te hoge druk	0	0		
	Totaal			34	19
		Aantal ontvangen meldingen	Aantal ontvangen terechte meldingen		
	Totaal meldingen	1571	879		
	1 melding per :	1098	1963	afnemers	

Er werd voor 2008 één terechte melding van drukproblemen per 1963 netgebruikers ontvangen. Vorig jaar werd een hoger aantal namelijk één terechte *klacht* per 1140 netgebruikers ontvangen.

We zouden wel verwachten dat het aantal meldingen hoger ligt dan het aantal klachten uit de vorige rapportering, maar in de praktijk werden in vorige rapportering ook reeds aantallen meldingen geteld.

Kwaliteit van het aardgas

De meeste aardgasnetbeheerders ontvingen slechts één of enkele meldingen in verband met de kwaliteit van het gas. Voor alle aardgasnetbeheerders samen werden 37 meldingen geregistreerd (in 2007 was dit 33 klachten). De meldingen 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	11,4605	11,4605	11,5530
februari	11,6426	11,6383	11,7007
maart	11,4854	11,4854	11,5285
april	11,5344	11,5326	11,5589
mei	11,5760	11,5786	11,5988
juni	11,5804	11,5777	11,5755
juli	11,5945	11,5953	11,5977
augustus	11,5601	11,5727	11,6272
september	11,6009	11,5954	11,6490
oktober	11,5642	11,5651	11,5626
november	11,5252	11,5235	11,5315
december	11,5327	11,5337	11,5896

IGAO

GOS	Antwerpen	Beveren	Haven	Loenhout
januari	10,0113	11,5200	9,9577	11,5133
februari	10,2947	11,6523	9,9668	11,6128
maart	10,2756	11,5197	9,9140	11,5270
april	10,2596	11,5333	9,9614	11,5277
mei	10,2972	11,5678	10,1335	11,5468
juni	10,1944	11,5616	10,1973	11,5485
juli	10,1096	11,5480	10,1050	11,5373
augustus	10,1171	11,5868	10,1173	11,5867
september	10,0593	11,6202	10,0691	11,6165
oktober	9,9925	11,5552	9,9758	11,5459
november	10,0754	11,5316	10,0310	11,5206
december	9,8928	11,5329	9,8802	11,5392

IMEWO

GOS	Gent	Imewo7	Imewo8	Oostende
		(Ivago)	(De Keignaert)	
januari	11,4952	11,4808	11,5471	11,5557
februari	11,6179	11,5449	11,6988	11,7070
maart	11,5093	11,5289	11,5188	11,5307
april	11,5358	11,4817	11,5518	11,5589
mei	11,5871	11,5793	11,5831	11,6039

juni	11,5748	11,5035	11,5669	11,5750
juli	11,5911	11,5121	11,5895	11,5994
augustus	11,6009	11,3295	11,6079	11,6231
september	11,6183	11,6547	11,6194	11,6318
oktober	11,5536	11,4704	11,5511	11,5611
november	11,5233	-	11,5201	11,5302
december	11,5574	11,3564	11,5729	11,5873

INTER-ENERGA

GOS	Dilsen-Lommel	Genk-Langerlo	Leopoldsburg	Sint-Truiden	Herne	Interelecta-West	Interelecta-Zuid
januari	11,4754	11,4304	10,0106	9,9964	9,9897	10,0114	11,4200
februari	11,4600	11,4145	10,2937	10,2872	10,2851	10,2934	11,4109
maart	11,4123	11,3790	10,2821	10,2808	10,2780	10,2836	11,3733
april	11,4213	11,4010	10,2833	10,2838	10,2868	10,2854	11,3966
mei	11,4362	11,4289	10,3472	10,3495	10,3558	10,3605	11,4297
juni	11,4393	11,4416	10,3369	10,3443	10,3456	10,3437	11,4394
juli	11,3846	11,3696	10,1907	10,2041	10,2253	10,2078	11,3514
augustus	11,2980	11,3066	10,0446	10,0476	10,0470	10,0524	11,2899
september	11,2821	11,2846	10,1777	10,1859	10,1864	10,1900	11,2921
oktober	11,3039	11,3085	10,0331	10,0263	10,0263	10,0325	11,3094
november	11,2894	11,2703	10,1372	10,1391	10,1356	10,1404	11,2631
december	11,3091	11,2434	9,8948	9,8830	9,8841	9,8939	11,2396

INTERGEM

GOS	Aalst	Brakel	Waasmunster
januari	11,4858	11,4494	11,4966
februari	11,5744	11,6367	11,6467
maart	11,5010	11,4818	11,4991
april	11,5200	11,5286	11,5249
mei	11,5671	11,5776	11,5770
juni	11,5635	11,5759	11,5667
juli	11,5617	11,5906	11,5443
augustus	11,5727	-	11,5908
september	11,6011	-	11,6128
oktober	11,5490	-	11,5539
november	11,5236	-	11,5251
december	11,5444	-	11,5287

IVEG

GOS	Grobbendonk	Hemiksem-Boom	Laakdal	Zelzate
januari	10,0099	9,9637	10,0084	11,4960
februari	10,2940	9,9675	10,2953	11,6455
maart	10,2845	9,9132	10,2828	11,4998
april	10,2859	9,9632	10,2842	11,5318
mei	10,3602	10,1117	10,3600	11,5577

juni	10,3410	10,1948	10,3570	11,5591
juli	10,2193	10,1022	10,2051	11,5500
augustus	10,0675	10,1203	10,0591	11,5850
september	10,1932	10,0652	10,1895	11,6229
oktober	10,0338	9,9851	10,0353	11,5562
november	10,1395	10,0312	10,1419	11,5246
december	9,8953	9,8819	9,8953	11,5218

IVEKA

GOS	Iveka-Oost
januari	10,0044
februari	10,2910
maart	10,2825
april	10,2855
mei	10,3559
juni	10,3244
juli	10,2044
augustus	10,0675
september	10,1863
oktober	10,0321
november	10,1381
december	9,8891

IVERLEK

GOS	Dilbeek	Halle	Liedekerke
januari	9,9963	9,9959	11,4774
februari	10,2878	10,2876	11,5321
maart	10,2799	10,2800	11,5026
april	10,2827	10,2822	11,5156
mei	10,3469	10,3479	11,5611
juni	10,3444	10,3456	11,5589
juli	10,2071	10,2041	11,5810
augustus	10,0532	10,0541	11,5472
september	10,1966	10,1921	11,5626
oktober	10,0245	10,0244	11,5364
november	10,1407	10,1396	11,5196
december	9,8832	9,8831	11,5747

SIBELGAS

GOS	Brabant
januari	9,9962
februari	10,2878
maart	10,2800
april	10,2823
mei	10,3478
juni	10,3442

juli	10,2069
augustus	10,0551
september	10,1894
oktober	10,0237
november	10,1387
december	9,8832

WVEM

GOS	WVEM-Noord	Snaaskerke	WVEM-Zuid
januari	11,5565	11,5522	11,5588
februari	11,7065	11,6976	11,7046
maart	11,5308	11,5185	11,5314
april	11,5588	11,5477	11,5607
mei	11,6049	11,5601	11,6025
juni	11,5750	11,5114	11,5756
juli	11,5990	11,5102	11,5968
augustus	11,6268	11,4976	11,6286
september	11,6310	11,5476	11,6571
oktober	11,5614	11,5279	11,5619
november	11,5304	11,5177	11,5318
december	11,5877	11,5823	11,5880

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

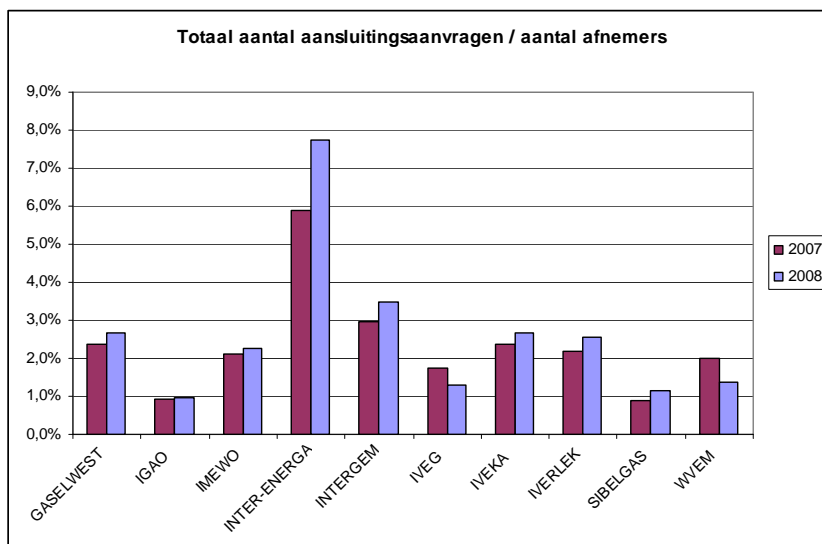
6. Dienstverlening

Aansluitingsaanvragen

	Aantal aansluitingsaanvragen voor eenvoudige aansluiting	Aantal overige aansluitingsaanvragen zonder studie	Aantal aansluitingsaanvragen met studie	Totaal aantal aansluitingsaanvragen 2008	Totaal aantal aansluitingsaanvragen 2007	Totaal aantal aansluitingsaanvragen 2006	Totaal aantal aansluitingsaanvragen 2005	Totaal aantal aansluitingsaanvragen 2008/ aantal afnemers
GASELWEST	5708	689	51	6448	5741	5805	5466	2,7%
IGAO	2869	489	49	3407	3223	2562	2664	1,0%
IMEWO	5931	1304	73	7308	6809	5397	5776	2,3%
INTER-ENERGA	8927	0	1866	11138 *	8483*	9762	11839	7,7%
INTERGEM	3840	571	38	4449	3822	3204	3052	3,5%
IVEG	738	0	119	857	1163	1665	1362	1,3%
IVEKA	2409	608	18	3035	2682	2161	2166	2,7%
IVERLEK	5507	1403	61	6971	5993	5531	5150	2,5%
SIBELGAS	386	84	15	485	376	409	427	1,2%
WVEM	501	0	57	558	822	957	691	1,4%

* inclusief geweigerde aanvragen.

Bij Inter-energa werden 265 aanvragen voor aansluiting met studie geweigerd.



Het aantal aansluitingsaanvragen in 2008 verschilt weinig ten opzichte van de voorgaande jaren (zie tabel), maar bij Inter-energa blijft het aantal zeer hoog en is opnieuw gestegen.

Het aantal nieuwe aanvragen bedraagt gemiddeld ongeveer 2,5% van het bestaande aantal afnemers per aardgasnetbeheerder, enkel bij Inter-energa ligt dit cijfer net zoals vorig jaar veel hoger en bedraagt meer dan 7%. In sterk verstedelijkt gebied (Igaio 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.

Enkel volgende categorieën van klachten over termijnen maken nog deel uit van het rapporteringsmodel van de VREG:

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)	Informereren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking (op aanvraag)	Totaal van de 4 categorieën klachten m.b.t. de dienstverlening
GASELWEST	0	14	0	0	29
IGAO	0	15	1	0	32
IMEWO	0	26	0	0	40
INTER-ENERGA	18	10	0	0	22
INTERGEM	0	13	0	0	58
IVEG	0	8	0	0	1
IVEKA	0	4	0	0	7
IVERLEK	0	21	2	0	67
SIBELGAS	0	0	0	0	2
WVEM	0	15	0	0	41
TOTAAL 2008					129
TOTAAL 2007					170

Het aantal klachten mbt deze vier termijnen ligt lager dan in vorig rapporteringsjaar. Ongeveer 1 afnemer op 13.400 afnemers heeft een klacht over één van deze vier termijnen.

We mogen dit echter niet blindelings vergelijken met het cijfer uit vorig rapport, omdat daar ook klachten over andere termijnen meegeteld werden.

We willen er ook op wijzen dat deze klachten slechts een beperkt deel uitmaken van alle klachten die bij de aardgasnetbeheerder toekomen (zie Klachten mbt andere diensten).

Klachten over (termijn) realisatie van de aansluiting

Deze tabel maakt een totaal van de twee linkse kolommen uit de voorgaande tabel:

Klachten ivm termijnen - verhouding	Klachten Realisatie aansluiting / aantal aansluitingsaanvragen
GASELWEST	0,22%
IGAO	0,44%
IMEWO	0,36%
INTER-ENERGA	0,09%
INTERGEM	0,29%
IVEG	0,93%
IVEKA	0,13%
IVERLEK	0,30%
SIBELGAS	0,00%
WVEM	2,69%
GEMIDDELDE	0,28%

Van het aantal afnemers die een aansluitingsaanvraag indienen klaagt gemiddeld 1 afnemer op 355 (0,28%) over de termijn van realisatie van de aansluiting. Dit is minder dan in 2007 (1 op 245) en 2006 (1 op 180).

Klachten m.b.t. andere diensten

Natuurlijk ontvangen de aardgasnetbeheerders nog andere klachten dan klachten in verband met 'binnen een bepaalde tijd geholpen worden'. Dit soort klachten maakte tot hier toe geen deel uit van het rapporteringsmodel.

Om van deze andere klachten een algemeen beeld te krijgen, wordt vanaf dit rapporteringsjaar gevraagd naar de vijf meest voorkomende type klachten per netbeheerder en naar de overeenkomstige aantallen.

INTER-ENERGA, IVEG en WVEM

Zij verwijzen hiervoor naar het Rapport kwaliteit dienstverlening Elektriciteit over 2008, er kon geen onderscheid gemaakt worden in de aantallen klachten voor elektriciteit en voor gas.

Zij rapporteren slechts de vier meest voorkomende klachten :

Cijfers Elektriciteit én gas :

Typeklacht	INTER-ENERGA	IVEG	WVEM
Kwaliteit uitvoering	1423	77	207

Gebrekkige info	412	70	246
Metering	36	4	15
Termijnen	9	9	4

Opvallend is dat bij de drie aardgasnetbeheerders het aantal klachten ivm termijnen een grootte-orde lager ligt dan het aantal klachten ivm kwaliteit van de uitvoering en ivm de informatieverstrekking.

Eandis *

Rapporteerde voor gas ook de vijf meest voorkomende klachten die voorkwamen bij de verschillende aardgasnetbeheerders, maar gaf aan dat deze cijfers op een andere manier werden bekomen dan voor elektriciteit. Kwaliteit van uitvoering en gebrekkige info kwamen niet voor in de lijst, wat vragen oproept want deze vormden juist de meest voorkomende klachten gerapporteerd voor elektriciteit.

De VREG zal verder overleggen met de netbeheerders om voor elektriciteit en gas te komen tot een consistente manier van rapporteren, om deze reden geven we de klachten van Eandis nog niet weer in dit rapport.

Voor een algemeen beeld verwijzen we naar het Rapport kwaliteit dienstverlening voor elektriciteit.

* GASELWEST, IGAO, IMEWO, INTERGEM, IVEKA, IVERLEK, SIBELGAS

7. Operationele verliezen

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

8. Gaslekken, gaslekopsporingen 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 5 minuten per jaar.

De kwaliteit van de druk in de Vlaamse distributienetten wordt weergegeven op basis van meldingen die daarover door de aardgasnetbeheerders ontvangen en behandeld worden. Dit geeft enkel een subjectief beeld van de kwaliteit. Op 1.725.599 afnemers werden 879 terechte meldingen van drukproblemen ontvangen en behandeld door de aardgasnetbeheerders, dit is één melding per 1963 netgebruikers. Dit is minder dan vorig jaar toen één terechte klacht per 1140 netgebruikers ontvangen werd (dit cijfer bevatte in de praktijk ook reeds meldingen).

Over de kwaliteit van het gas werden slechts 37 meldingen ontvangen.

Met betrekking tot de naleving van termijnen van de dienstverlening werden 129 klachten over de vier in het rapporteringsmodel vermelde termijnen door de aardgasnetbeheerders behandeld (of één klacht per 13.400 netgebruikers). We mogen dit echter niet blindelings vergelijken met het cijfer uit vorig rapport, omdat daar ook klachten over andere termijnen meegeteld werden.

Voor de eerste maal bevatte de rapportering ook een peiling naar andere klachten ivm dienstverlening, naast de hogervermelde klachten over termijnen. Het rapporteringsmodel bevatte de vraag naar de vijf meest voorkomende type klachten per netbeheerder, maar de aardgasnetbeheerders konden nog geen exacte aantallen klachten overmaken specifiek voor de gasnetten. Voor meer informatie verwijzen we daarom naar het Rapport kwaliteit dienstverlening voor elektriciteit voor 2008.

Uit deze rapportering blijkt wel reeds dat een veel groter aantal klachten gaat over kwaliteit van uitvoering en informatieverstrekking dan over termijnen. In mindere mate komen ook klachten over metering naar voor. Om tot exactere conclusies te komen zal de manier van registreren en rapporteren van klachten moeten verfijnd worden : een betere opsplitsing van de klachten voor elektriciteit en gas en een gebruik van dezelfde systematiek is nodig. De VREG zal dit verder met de aardgasnetbeheerders overleggen.