



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 18 november 2008

met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening van de aardgasnetbeheerders
in het Vlaamse Gewest in 2007

RAPP-2008-11

INHOUDSTAFEL

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

1. Situatieschets

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

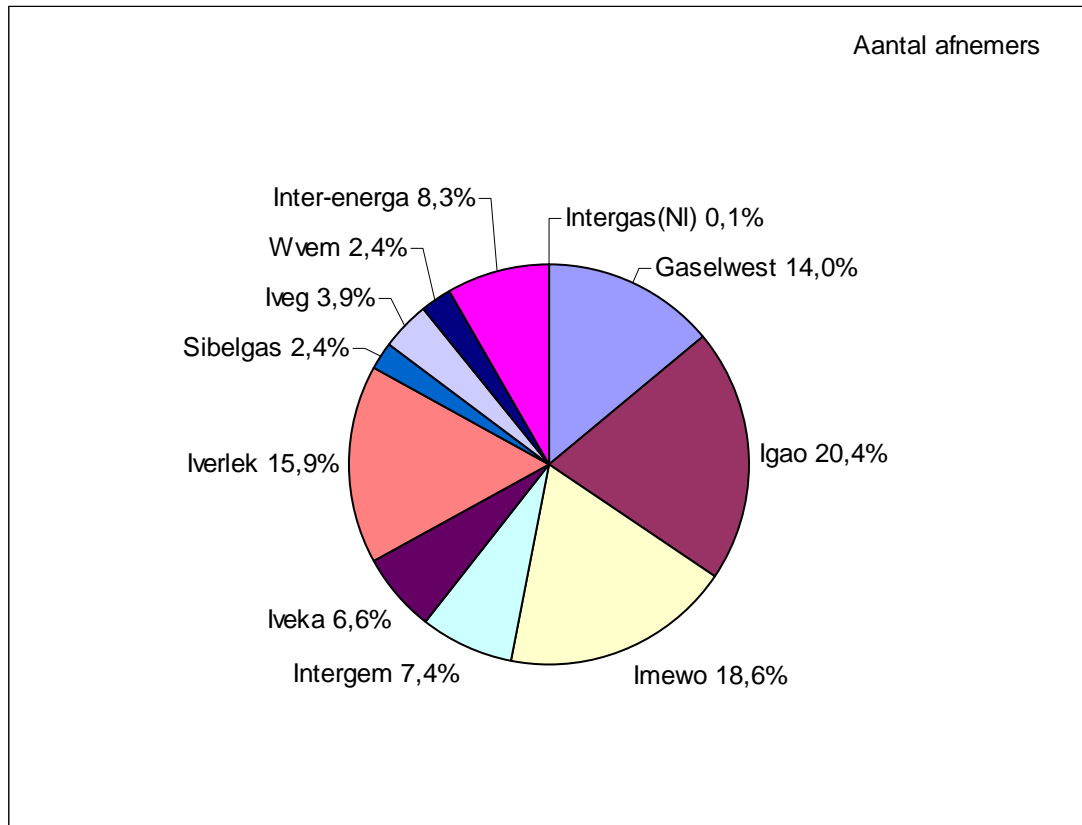
2. Profiel van het net

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(NI) *	891	0	891	0,1%
Som			1.725.599	100,0%

Cijfers gebaseerd op aantal meters

* Cijfer van 2006



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	5641	2,00	4180
IGAO	4	8642	2,00	1521
IMEWO	4	6928	2,00	4961
INTER-ENERGA	2	458	0,00	0
INTERGEM	4	2120	2,00	815
IVEG	2	1749	0,25	2515
IVEKA	4	4387	2,00	837
IVERLEK	4	6573	2,00	3741
SIBELGAS	4	1916	2,00	786
WVEM	4	209	0,00	0

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

Niet-geplande werken

Onbeschikbaarheid	Niet-geplande werken LD		Niet-geplande werken MD	
	Duur	Aantal afnemers	Duur	Aantal afnemers
	minuten	Aantal	minuten	Aantal
GASELWEST	106	145	125	45
IGAO	111	286	82	3
IMEWO	100	204	101,5	114
INTER-ENERGA	120	168	0	0

INTERGEM	98	61	128	5
IVEG	-	-	-	-
IVEKA	113,5	44	0	0
IVERLEK	99	187	105,5	100
SIBELGAS	120,5	22	0	2
WVEM	127	51	-	-

De vermelde onderbrekingsduur is de gemiddelde onderbrekingsduur voor de betrokken afnemers. Iveg kon de tijdsduur van niet-geplande onbeschikbaarheid nog niet registreren.

Incidenten

Onbeschikbaarheid	Incidenten		
	Duur	Aantal afnemers	Aantal incidenten
	uur	Aantal	Aantal
GASELWEST	3,79	13,00	3
IGAO	5,50	13,00	1
IMEWO	4,83	6,00	3
INTER-ENERGA	0,00	0,00	0
INTERGEM	6,00	6,00	1
IVEG	14,00	6,00	1
IVEKA	0,00	0,00	0
IVERLEK	2,50	2,00	2
SIBELGAS	0,00	0,00	0
WVEM	-	-	-

De vermelde onderbrekingsduur is de gemiddelde onderbrekingsduur voor de betrokken afnemers. Wvem heeft dit cijfer niet gerapporteerd.

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	8	0,1	0,0
IGAO	6	0,1	0,0
IMEWO	7	0,1	0,0
INTER-ENERGA	0	0,1	0,0
INTERGEM	5	0,1	0,0
IVEG	4	-	0,1
IVEKA	10	0,0	0,0
IVERLEK	7	0,1	0,0
SIBELGAS	13	0,1	0,0
WVEM	1	0,2	-
GEMIDDELDE	6		

De totale gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer en per jaar ligt dus gemiddeld rond 6 minuten, en de hoogste waarde in Vlaanderen is 13 minuten.

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

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

4. Kwaliteit en druk van het aardgas

Druk van het aardgas

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

2007	Type klacht	Aantal ontvangen terechte klachten	Totaal per DNB
GASELWEST	LD-net		
IGAO	Te weinig druk	19	
	Te hoge druk	14	
	MD-net		
	Te weinig druk	4	
	Te hoge druk	0	
	Totaal		37
	LD-net		
IMEWO	Te weinig druk	111	
	Te hoge druk	57	
	MD-net		
	Te weinig druk	6	
	Te hoge druk	2	
	Totaal		176
INTER-ENERGA	LD-net		
	Te weinig druk	46	
	Te hoge druk	45	
	MD-net		
	Te weinig druk	14	
	Te hoge druk	2	
Totaal		107	
INTERGEM	drukproblemen	349	
	MD-net		
	drukproblemen	0	
	Totaal	0	349
IVEG	LD-net		
	Te weinig druk	29	
	Te hoge druk	45	
	MD-net		
	Te weinig druk	3	
	Te hoge druk	5	
Totaal		82	
	LD-net		
	Te weinig druk	10	
	Te hoge druk	2	
	drukschommelingen	0	

IVEKA	Totaal		
	MD-net		
	Te weinig druk	0	
	Te hoge druk	0	
	drukschommelingen	0	
	Totaal		12
	LD-net		
IVERLEK	Te weinig druk	83	
	Te hoge druk	81	
	MD-net		
	Te weinig druk	10	
	Te hoge druk	5	
	Totaal		179
	LD-net		
SIBELGAS	Te weinig druk	129	
	Te hoge druk	77	
	MD-net		
	Te weinig druk	19	
	Te hoge druk	10	
	Totaal		235
	LD-net		
WVEM	Te weinig druk	1	
	Te hoge druk	1	
	MD-net		
	Te weinig druk	1	
	Te hoge druk	0	
	Totaal		3
	LD-net		
	Te weinig druk	15	
	Te hoge druk	3	
	MD-net		
	Te weinig druk	0	
	Te hoge druk	0	
	Totaal		18
	Totaal klachten		1198
	1 klacht per :		1.440 afnemers

Uit de cijfers blijkt dat 1 afnemer op 1440 een terechte klacht overmaakt over de druk van het aardgas op het LD- of MD-net. In 2006 was dit 1 op 2053.

Kwaliteit van het aardgas

De meeste DNB's ontvingen één of enkele klachten in verband met de kwaliteit van het gas. Voor alle DNB's werden 33 klachten geregistreerd (in 2006 was dit 6 klachten). De klachten gaan meestal over verontreiniging (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	11,6989	11,6953	11,6700
februari	11,5053	11,5066	11,6067
maart	11,4884	11,4933	11,6056
april	11,6098	11,6146	11,6342
mei	11,5576	11,5575	11,5592
juni	11,5516	11,5501	11,6010
juli	11,5521	11,5502	11,5672
augustus	11,5853	11,5835	11,5725
september	11,5452	11,5476	11,5632
oktober	11,5426	11,5465	11,5146
november	11,4852	11,4843	11,5499
december	11,4526	11,4553	11,5781

IGAO

GOS	Antwerpen	Beveren	Haven	Loenhout
januari	10,2910	11,6787	9,9126	11,6658
februari	10,2611	11,6631	9,9796	11,6914
maart	10,3631	11,6597	9,9437	11,6895
april	10,3904	11,6384	9,9711	11,6116
mei	10,4322	11,5573	10,0520	11,5448
juni	10,4260	11,6091	10,0288	11,5971
juli	10,4184	11,5793	10,0211	11,5679
augustus	10,4286	11,6019	10,0273	11,5905
september	10,3961	11,5729	9,9752	11,5453
oktober	10,3798	11,5275	9,9484	11,5211
november	10,1345	11,5200	9,9505	11,5071
december	9,9504	11,5408	9,9505	11,5527

IMEWO

GOS	Gent	Imewo7	Imewo8	Oostende
		(Ivago)	(De Keignaert)	
januari	11,6470	11,6086	11,6512	11,6694
februari	11,5711	11,5143	11,5919	11,6133
maart	11,5697	11,4662	11,6062	11,6103
april	11,6107	11,5216	11,6174	11,6374
mei	11,5488	-	11,5504	11,5597

juni	11,5896	11,5741	11,5927	11,6040
juli	11,5562	11,5325	11,5551	11,5669
augustus	11,5689	11,6251	11,5640	11,5731
september	11,5485	11,5227	11,5488	11,5489
oktober	11,5089	11,5496	11,5023	11,5119
november	11,5230	-	11,5535	11,5668
december	11,5260	11,5321	11,6019	11,6123

INTER-ENERGA

GOS	Dilsen-Lommel	Genk-Langerlo	Leopoldsburg	Maasmechelen
januari	11,4509	11,3873	10,2884	11,4265
februari	11,4354	11,4032	10,2587	11,4036
maart	11,4095	11,3829	10,3614	11,4105
april	11,4754	11,4419	10,3869	11,3919
mei	11,4615	11,4683	10,4373	11,4716
juni	11,3763	11,3829	10,4337	11,3812
juli	11,3893	11,3923	10,4246	11,3829
augustus	11,3708	11,3705	10,4364	11,3678
september	11,4004	11,4025	10,3964	11,3999
oktober	11,3852	11,3815	10,3778	11,3793
november	11,2897	11,2683	10,1481	11,2498
december	11,3919	11,3333	9,9511	zie Dilsen - Lommel

GOS	Sint-Truiden	Herne	Interelecta-West	Interelecta-Zuid
januari	10,2779	10,2786	10,2906	11,3747
februari	10,2539	10,2515	10,2605	11,3832
maart	10,3584	10,3581	10,3632	11,3658
april	10,3827	10,3831	10,3899	11,4353
mei	10,4284	10,4270	10,4322	11,4744
juni	10,4235	10,4239	10,4260	11,3835
juli	10,4160	10,4153	10,4195	11,3883
augustus	10,4275	10,4280	10,4296	11,3720
september	10,3910	10,3922	10,3958	11,3991
oktober	10,3723	10,3726	10,3788	11,3791
november	10,1405	10,1339	10,1489	11,2565
december	9,9375	9,9326	9,9511	11,3211

INTERGEM

GOS	Aalst	Brakel	Waasmunster
januari	11,6075	11,6983	11,6920
februari	11,5504	11,5055	11,6245
maart	11,5545	11,4869	11,6449
april	11,5821	11,6246	11,6598
mei	11,5267	11,5517	11,5623
juni	11,5804	11,5424	11,6115
juli	11,5416	11,5482	11,5784

augustus	11,5527	11,5770	11,6015
september	11,5378	11,5352	11,5708
oktober	11,5104	11,5396	11,5261
november	11,5091	11,4757	11,5154
december	11,5115	11,4470	11,5343

IVEG

GOS	Grobbendonk	Hemiksem-Boom	Laakdal	Zelzate
januari	10,3193	10,0929	10,3106	11,6778
februari	10,2605	9,9852	10,2605	11,6209
maart	10,3632	9,9469	10,3638	11,6442
april	10,3925	9,9685	10,3894	11,6364
mei	10,4316	10,0552	10,4430	11,5603
juni	10,4284	10,0331	10,4502	11,6081
juli	10,4200	10,0233	10,4339	11,5750
augustus	10,4343	10,0277	10,4495	11,5997
september	10,4025	9,9773	10,4027	11,5740
oktober	10,3814	9,9512	10,3779	11,5271
november	10,1525	10,0305	10,1463	11,5188
december	9,9486	9,9507	9,9495	11,5319

IVEKA

GOS	Iveka-Oost
januari	10,2846
februari	10,2576
maart	10,3609
april	10,3876
mei	10,4296
juni	10,4240
juli	10,4164
augustus	10,4274
september	10,3940
oktober	10,3764
november	10,1455
december	9,9435

IVERLEK

GOS	Dilbeek	Halle	Liedekerke
januari	10,2776	10,2775	11,5575
februari	10,2518	10,2539	11,5066
maart	10,3585	10,3568	11,5013
april	10,3818	10,3833	11,5358
mei	10,4278	10,4274	11,5190
juni	10,4224	10,4227	11,5596
juli	10,4148	10,4149	11,5178
augustus	10,4254	10,4247	11,5273

september	10,3907	10,3908	11,5122
oktober	10,3723	10,3730	11,4930
november	10,1396	10,1380	11,5037
december	9,9368	9,9369	11,4970

SIBELGAS

GOS	Brabant
januari	10,2773
februari	10,2537
maart	10,3585
april	10,3818
mei	10,4276
juni	10,4225
juli	10,4150
augustus	10,4264
september	10,3908
oktober	10,3720
november	10,1391
december	9,9368

WVEM

GOS	WVEM-Noord	Snaaskerke	WVEM-Zuid
januari	11,6704	11,6704	11,6704
februari	11,6148	11,6148	11,6148
maart	11,6122	11,6122	11,6141
april	11,6416	11,6416	11,6382
mei	11,5589	11,5589	11,5574
juni	11,6035	11,6035	11,6005
juli	11,5688	11,5688	11,5696
augustus	11,5720	11,5720	11,5741
september	11,5599	11,5599	11,5619
oktober	11,5128	11,5128	11,5168
november	11,5671	11,5671	11,5156
december	11,6124	11,6124	11,5063

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 2007	Totaal aantal aansluitingsaanvragen 2006	Totaal aantal aansluitingsaanvragen 2005	Totaal aantal aansluitingsaanvragen 2007 / aantal afnemers
GASELWEST	5129	563	49	5741	5805	5466	2,4%
IGAO	2483	705	35	3223	2562	2664	0,9%
IMEWO	5709	1040	60	6809	5397	5776	2,1%
INTER-ENERGA	6174	0	2044	8483 *	9762	11839	5,9%
INTERGEM	3263	530	29	3822	3204	3052	3,0%
IVEG	1042	0	121	1163	1665	1362	1,7%
IVEKA	2137	521	24	2682	2161	2166	2,4%
IVERLEK	4734	1214	45	5993	5531	5150	2,2%
SIBELGAS	292	80	4	376	409	427	0,9%
WVEM	801	0	21	822	957	691	2,0%

* inclusief geweigerde aanvragen.

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

Het aantal aansluitingsaanvragen in 2007 verschilt weinig ten opzichte van de voorgaande jaren (zie tabel), maar bij Inter-energa daalt het aantal aanvragen al enkele jaren.

Het aantal nieuwe aanvragen bedraagt gemiddeld ongeveer 2% van het bestaande aantal afnemers per aardgasnetbeheerder, enkel bij Inter-energa ligt dit cijfer net zoals vorig jaar veel hoger en bedraagt bijna 6%. 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.

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

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

Klachten ivm termijnen - aantallen	Realisatie aansluiting volgens contract	Realisatie eenvoudige aansluiting (15 werkdagen)	Tijdig aanvangen herstellingswerken voor het opheffen van een storing op het distributienet of de aansluiting (2 uur na melding)	Informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking (op aanvraag)	Totaal aantal klachten m.b.t. de dienstverlening
GASELWEST	0	24	0	0	29
IGAO	0	22	3	2	32
IMEWO	0	29	2	0	40
INTER-ENERGA	18	4	0	0	22
INTERGEM	0	31	0	0	58
IVEG	0	0	1		1
IVEKA	0	5	0	0	7
IVERLEK	0	27	2	0	67
SIBELGAS	0	0	0	0	2
WVEM	0	0	0	0	41
TOTAAL 2007					299
TOTAAL 2006					239
TOTAAL 2005					167

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

Klachten ivm termijnen - verhouding	Klachten Realisatie aansluiting / aantal aansluitingsaanvragen	Totaal aantal klachten / aantal afnemers
GASELWEST	0,42%	0,01%
IGAO	0,68%	0,01%
IMEWO	0,43%	0,01%
INTER-ENERGA	0,26%	0,02%
INTERGEM	0,81%	0,05%
IVEG	0,00%	0,00%
IVEKA	0,19%	0,01%
IVERLEK	0,45%	0,02%

SIBELGAS	0,00%	0,00%
WVEM	0,00%	0,10%
GEMIDDELDE	0,41%	0,018%

Van het aantal afnemers die een aansluitingsaanvraag indienen klaagt gemiddeld 1 afnemer op 245 (0,41%) over de termijn van realisatie van de aansluiting. Dit is minder dan in 2006 (1 op 180).

Gemiddeld 1 afnemer op 5.600 heeft een klacht die te maken heeft met het naleven van termijnen. Dit is iets meer dan in 2006 (1 op 7000).

Er moet ook vermeld worden dat de aardgasnetbeheerders natuurlijk nog andere klachten ontvangen dan klachten in verband met 'binnen een bepaalde tijd geholpen worden', bijvoorbeeld klachten ivm het herstellen van voetpaden na werken. Dit soort klachten maakt momenteel geen deel uit van het rapporteringsmodel.

7. Operationele verliezen

Er bestaat voornamelijk 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 6 minuten per jaar.

De kwaliteit van de druk in de Vlaamse distributienetten wordt weergegeven op basis van klachten die daarover door de distributienetbeheerders ontvangen en behandeld worden. Dit geeft enkel een subjectief beeld van de kwaliteit. Op 1.725.599 afnemers op het Vlaamse distributienet werden 1198 terecht meldingen van drukproblemen ontvangen en behandeld door de distributienetbeheerders, dit is één klacht per 1440 netgebruikers. Dit zit in dezelfde grootte-orde als vorig jaar.

Over de kwaliteit van het gas werden slechts 33 klachten ontvangen.

Met betrekking tot de dienstverlening werken de distributienetbeheerders nog steeds aan geschikte methodieken om de gevraagde gegevens te verzamelen en te rapporteren. Zo werden 299 klachten over de naleving van termijnen met betrekking tot de in het rapporteringsmodel vermelde thema's door de distributienetbeheerders behandeld (of één klacht per 5600 netgebruikers). Dit is een stijging in vergelijking met de 239 klachten over de dienstverlening in vorige rapportering, maar is waarschijnlijk te wijten aan verbeterde gegevensverzameling.