

REGULERINGSKOMMISSIE VOOR ENERGIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

Advies

BRUGEL-Advies-20100910-99

Betreffende het

Verslag over de kwaliteit van de prestaties
voor gas van de Brusselse
distributienetbeheerder - Sibelga

Voor het jaar 2009

Opgesteld op basis van artikel 8 van het technisch reglement
voor het beheer van het gasdistributienet in het Brussels
Hoofdstedelijk Gewest en van de toegang ertoe.

10 september 2010

Inhoudsopgave

0	Juridische context	3
1	Antecedenten.....	3
2	Analyse van de kwaliteit van de prestaties op het Brusselse gasnet	3
2.1	Preamble.....	3
2.2	Structuur van het verslag.....	4
2.3	Profiel van het gasdistributienet van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	5
2.4	Onderbreking van de levering van gas aan de eindverbruiker	8
2.5	Op het gasnet geregistreerde problemen en informatie over het calorisch vermogen van het gas	11
2.6	Aanvragen voor aansluiting en klachten van eindverbruikers	13
3	Conclusie	15

Lijst van de tabellen

- Tabel 1: Profiel van het gasnet
- Tabel 2: Niet-levering van gas aan de eindverbruiker
- Tabel 3: Problemen op het gasnet voor het jaar 2009
- Tabel 4: PCS van het gas
- Tabel 5: Aansluiting en contractuele klachten
- Tabel 6: Overige klachten

0 Juridische context

Artikel 8 van het technisch reglement voor het beheer van het gasdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de toegang ertoe luidt als volgt:

“De distributienetbeheerder stuurt de Dienst elk jaar vóór 1 mei een verslag, waarin hij de kwaliteit van zijn dienstverlening in het voorgaande kalenderjaar beschrijft.

De vorm en de gedetailleerde inhoud van dat verslag zijn het voorwerp van een overleg tussen de distributienetbeheerder en de Dienst. Dat verslag zal in elk geval de inhoud van het Verslag van het Mijnenkorps overnemen.”

I Antecedenten

In 2007 vonden er voorbereidende vergaderingen plaats tussen Brugel en Sibelga, die bedoeld waren om de inhoud en de vorm van het verslag over de kwaliteit van de gasprestaties te bepalen. Niettemin kon er geen enkel concreet voorstel geformaliseerd worden en bijgevolg werd er sindsdien nog geen enkel verslag aan Brugel bezorgd.

Dit jaar werd het werk hervat en konden er drie vergaderingen worden belegd om de laatste hand te leggen aan een eerste voorlopig en gedeeltelijk rapporteringsmodel over de kwaliteit van de gasprestaties. De twee partijen zullen gezamenlijk inspanningen blijven leveren om tot een volledig model te komen vóór de rapportering over het boekjaar 2010.

Op datum van 02 juni 2010 werd er een brief naar Sibelga verstuurd om, onder andere, het uit de gevoerde gesprekken voortvloeiende rapporteringsmodel officieel voor te stellen.

Per brief van 14 juli 2010 liet Sibelga weten, dat ze het voorstel van Brugel betreffende het rapporteringsmodel voor het boekjaar 2009 aanvaardde.

2 Analyse van de kwaliteit van de prestaties op het Brusselse gasnet

2.1 Preambule

Volgens voormeld artikel 8 moet Sibelga het verslag over de kwaliteit van haar prestaties vóór 1 mei van elk jaar indienen. Voor het eerste boekjaar moesten er echter vooraf werkvergaderingen belegd worden om een voorlopige structuur uit te werken, vooraleer een eerste verslag over de gasprestaties kon worden ingediend. Daarom werd dit verslag, dit jaar, uitzonderlijk pas medio juli ingediend.

Gelet op het feit dat het hier om het eerste verslag over de kwaliteit van de prestaties van Sibelga gaat, met een inhoud en vorm die nog niet volledig vastliggen, volstaat de historiek nog niet om reeds over te gaan tot enige vergelijking of om conclusies te formuleren over de evolutie van de praktijken binnen Sibelga.

Bovendien zullen er, wanneer er uiteindelijk een volledig panel van relevante prestatie-indicatoren bepaald zal zijn, ook voorzorgsmaatregelen getroffen moeten worden, vooraleer het resultaat vergeleken zal kunnen worden met de realiteit van de andere, Waalse en Vlaamse distributienetbeheerders (DNB's): het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, waarbinnen het net van Sibelga evolueert, wordt namelijk gekenmerkt door een veeleer stedelijke omgeving, terwijl de andere DNB's netten uitbaten, die in een landelijke, industriële, stedelijke of gemengde omgeving gelegen zijn. In elk geval kunnen de indicatoren in de drie gewesten niet op dezelfde manier geïnterpreteerd worden.

Afgezien van haar wil om de verschillende types van gegevens te specificeren, die gebruikt zullen worden om gepaste prestatie-indicatoren te bepalen, heeft Brugel tevens de intentie om de complementariteit te vergroten en de onderlinge afstemming tussen het investeringsplan en het verslag over de kwaliteit van de prestaties van Sibelga te verbeteren: het verslag over de kwaliteit van de prestaties zou zich bijvoorbeeld kunnen buigen over een volledige analyse van het Brusselse gasnet, zowel in structureel als functioneel opzicht, vanaf het ontvangststation van het net tot aan de meter van de eindverbruiker – en dat aan de hand van gepaste indicatoren – om tot onderbouwde argumenten te komen waarop, onder andere, de toekomstige investeringsplannen gebaseerd zouden zijn.

Vooraleer hier verder te gaan, dient te worden benadrukt dat Sibelga in haar verslag de erin opgenomen gegevens niet van schriftelijke commentaar heeft voorzien. Niettemin werden er tijdens de verschillende vergaderingen die in het kader van de uitwerking van de gehanteerde structuur plaatsvonden, mondeling toelichtingen gegeven.

2.2 Structuur van het verslag

Het door Sibelga ingediende verslag over de kwaliteit van de dienstverlening met betrekking tot het Brusselse gasdistributienet bestaat uit 6 tabellen:

- De eerste tabel is gewijd aan het profiel van het gasdistributienet van Sibelga
- De tweede tabel gaat over het ontbreken van gas bij de eindverbruiker
- De derde en vierde tabel gaan over de problemen die met het gasnet verband houden, alsook over het calorisch vermogen van gas dat in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wordt geleverd
- De vijfde en zesde tabel zijn gewijd aan de dienstverleningsprestaties van Sibelga betreffende de aanvragen voor een aansluiting en de klachten van de eindverbruikers.

Zoals reeds gepreciseerd in het voorgaande punt, werden de gegevens in het door Sibelga ingediende verslag niet van commentaar voorzien.

2.3 Profiel van het gasdistributienet van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Onderstaande tabel schetst het profiel van het gasdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest:

Tabel 1: Profiel van het gasnet

Profiel van het gasdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voor het jaar 2009											
	LD ¹			MD B ²				MD C ³			TOTAAL
	LD-net 25 mbar	LD-net 85 mbar	Totaal	Net 1,7 bar**	Net 1,7 bar***	Net 2,6 bar	Totaal	Net 8 bar	Net 14,7 bar	Totaal	
Aantal klanten*			412.393				1.626			0	414.019
Lengte van de leidingen [m]	2.240.545	9.437	2.249.982	44.255,96	311.558,68	218.946,10	574.761	17.662	10.122	27.784	2.852.527

*EAN ACTIEF

** GOS Iverlek – Dilbeek

*** GOS Sibelga – Kaai

¹ Lage druk: op het net van Sibelga stemt dit overeen met de leidingen met een druk van 25 mbar en 85 mbar

² Middendruk B: op het net van Sibelga stemt dit overeen met de leidingen met een druk van 2,6 bar en 1,7 bar

³ Middendruk C: op het net van Sibelga stemt dit overeen met de leidingen met een druk van 14,7 bar en 8 bar

Deze tabel vermeldt twee gegevens, nl. de lengte van de leidingen waaruit het gasdistributienet van Sibelga bestaat, en het aantal actieve klanten dat erop aangesloten is: het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, waar er om de 7 meter een actieve gasaansluiting is, heeft een dichter gasnet dan dat van Wallonië bijvoorbeeld, waar er een actieve gasaansluiting is om de 19 meter.

De gegevens van de voorgaande tabel zijn uitgesplitst per GOS (geaggregeerd ontvangstation) en per drukniveau.

Ten gevolge van het scheidingsprogramma van de netten bedraagt de druk van het GOS Iverlek-Dilbeek niet langer 1,3 bar, maar eerder 1,7 bar. Aangezien de werken met het oog op de integratie van dit GOS in het GOS Sibelga-Kaai nog niet ten einde zijn, is het evenwel juist om een onderscheid te blijven maken tussen beide GOS. Zodra de werken klaar zullen zijn, zullen beide één enkel GOS vormen met een druk van 1,7 bar.

Meters

Wat het aantal klanten betreft (aantal EAN-codes), werden alleen de als actief gekwalificeerde meters vermeld. Het cijfer dat rekening houdt met alle meters op het net (met name de inactieve meters) is opgenomen in het jaarverslag 2009: 491.360 meters. Op basis van dit laatste cijfer kunnen we dus stellen dat ongeveer 16 % van alle meters inactief is, wat een relatief hoog percentage is.

Niettemin dienen we deze vaststelling wel enigszins te nuanceren door te benadrukken dat dit gedeeltelijk te wijten is aan het vrij hoge percentage verhuizingen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, waarbij bewoners vragen om hun oude gasmeters af te sluiten. Het door Sibelga gevoerde beleid – dat erin bestaat om de samenwerking te bevorderen tussen de vertrekkende bewoners, de eigenaar en de toekomstige nieuwe bewoners, opdat de meter niet zou afgesloten worden – lijkt een goede hefboom om dit percentage te verminderen.

Wat de meters betreft die sinds een lange periode inactief zijn, wordt er naar de toekomst toe hieromtrent meer informatie van Sibelga verwacht.

Aansluiting op het net

In principe worden er geen klanten aangesloten op het MD C-net. Deze leidingen zijn bedoeld om enerzijds de Fluxys-stations met de gasaankoopstations van Sibelga te verbinden, en om anderzijds de gasaankoopstations van Sibelga met de overlopen van Sibelga te verbinden (waar de druk van het gas van het MD C-net naar het MD B-net verminderd wordt). Vanaf de overlopen begint dan de bevoorrading van de netten die de eindverbruikers van gas voorzien.

Wat het aantal op het LD-net aangesloten klanten betreft, werd er bij de bezorgde informatie geen onderscheid gemaakt in aansluitingen op het 25 mbar-net of het 85 mbar-net. Alle klanten die aangesloten zijn op het 85 mbar-net, zijn immers voorzien van een drukregelaar die de druk van het gas tot 25 mbar verlaagt, vooraleer het gas door de meter van de klant stroomt. Deze klanten worden bijgevolg, vanuit meetstandpunt bekeken, beschouwd als klanten die aangesloten zijn. Niettemin zou het interessant zijn, mocht in de verslagen voor de volgende boekjaren het aantal klanten worden vermeld bij wie een dergelijke drukverlaging stroomopwaarts van de meter plaatsheeft.

Evenzo zou het interessant zijn, mocht er in de toekomstige verslagen informatie opgenomen worden over het aantal klanten dat op het MD B-net en het LD-net aangesloten is, uitgesplitst per GOS.

De informatica-infrastructuur waar Sibelga thans over beschikt, laat haar niet toe om de in bovenstaande tabel opgenomen informatie nog een verder onderscheid te maken per type van materiaal waaruit de leidingen zelf vervaardigd zijn (polyethyleen, staal, gietijzer, vezelcement). Er lopen op dit ogenblik echter wel projecten hieromtrent en dit onderscheid zal in de toekomstige verslagen wel gemaakt kunnen worden. Het is belangrijk om over deze informatie te beschikken, bijvoorbeeld om ons een beter beeld te vormen van de problematiek inzake de kwetsbaarheid van het net, en om de zwakke punten te kunnen bepalen, alsook het aantal eindverbruikers die de gevolgen van een dergelijke zwakte zouden kunnen ondergaan. Op die manier zouden we de relevantie beter kunnen beoordelen van de in de investeringsplannen voorgestelde projecten van uitvoering.

Verder is het eveneens belangrijk om in deze rubriek over volledige gegevens te beschikken, omdat deze informatie gebruikt zal worden voor de normalisatie van andere prestatie-indicatoren, zoals, bijvoorbeeld, het aantal lekken per leidinglengte of per aantal klanten.

2.4 Onderbreking van de levering van gas aan de eindverbruiker

Tabel 2: Niet-levering van gas aan de eindverbruiker

GEPLANEDE ONBESCHIKBAARHEID VAN HET NET				
AARD VAN DE TUSSENKOMST	REDEN VOOR DE TUSSENKOMST	Aantal onderbroken toegangspunten	Gemiddelde duur van de onderbreking (uu:mm)	Gecumuleerde duur van de onderbreking (uu)
MDC-net	NVT	NVT	NVT	NVT
MDB-net 2,6 bar	Buitendienststelling leiding	1	4:00	4
	Herstel klep net	2	4:00	8
	Ophoging sifon	3	4:00	12
	Ophoging sifon	1	4:00	4
	Verwijdering flens	1	4:00	4
	Verplaatsing leiding	3	4:00	12
	Integratie leiding	1	4:00	4
	Vervanging klep	1	4:00	4
	Vervanging klep aansluiting	1	4:00	4
	Verplaatsing leiding	2	4:00	8
	Verplaatsing leiding	2	4:00	8
	Verplaatsing leiding	3	4:00	12
MDB-net 1,7 bar	Verwijdering aansluiting klant	1	4:00	4
	Verplaatsing leiding	2	4:00	8
	Verplaatsing leiding	1	4:00	4
	Vervanging klep aansluiting	4	4:00	16
	Vervanging aftap	1	4:00	4
	Verplaatsing leiding	1	4:00	4
	Verwijdering aansluiting klant	1	4:00	4
	Verplaatsing leiding	1	4:00	4
MDB-net 1,3 bar	Vervanging klep net	3	4:00	12
	Loskoppelen leiding	1	4:00	4
	Vervanging klep	2	4:00	8
LD-net 85 mbar	NVT	NVT	NVT	NVT
LD-net 25 mbar	Systematische vervanging meter	9054	0:30	4527

		Vernieuwing aansluiting naar aanleiding van systematische vervanging leidingen in grijs gietijzer en vezelcement	2411	4:00	9644
		Overdracht aansluiting naar aanleiding van systematische vervanging leidingen in grijs gietijzer en vezelcement	1624	2:30	4060
NIET-GEPLANEDE ONBESCHIKBAARHEID VAN HET NET					
AARD VAN DE TUSSENKOMST		REDEN VOOR DE TUSSENKOMST	Aantal onderbroken toegangspunten	Gemiddelde duur van de onderbreking (uu:mm)	Gecumuleerde duur van de onderbreking (uu)
MDC-net		NVT	NVT	NVT	NVT
MDB-net 2,6 bar		NVT	NVT	NVT	NVT
MDB-net 1,7 bar		NVT	NVT	NVT	NVT
MDB-net 1,3 bar		NVT	NVT	NVT	NVT
LD-net 85 mbar		NVT	NVT	NVT	NVT
LD-net 25 mbar		Vernieuwing aansluiting naar aanleiding van lekken	189	4:00	756
		Vervanging meters naar aanleiding van lekken	74	1:00	74
		Vervanging pakkingen meters	313	0:30	157
		Vervanging kranen meters	254	1:00	254
ONBESCHIKBAARHEID VAN HET NET TEN GEVOLGE VAN EEN INCIDENT					
AARD VAN DE TUSSENKOMST		REDEN VOOR DE TUSSENKOMST	Aantal onderbroken toegangspunten	Gemiddelde duur van de onderbreking (uu:mm)	Duur van de onderbreking (uu)
MDC-net		NVT	NVT	NVT	NVT
MDB-net 2,6 bar		NVT	NVT	NVT	NVT
MDB-net 1,7 bar		NVT	NVT	NVT	NVT
MDB-net 1,3 bar		NVT	NVT	NVT	NVT
LD-net 85 mbar		NVT	NVT	NVT	NVT
LD-net 25 mbar		NVT	NVT	NVT	NVT

De onbeschikbaarheid wordt gedefinieerd als het ontbreken van gas bij de eindverbruiker. Deze onbeschikbaarheid werd in drie verschillende categorieën onderverdeeld, al naargelang de reden voor het ontbreken van het gas:

- **Geplande onbeschikbaarheid van het net:** ten gevolge van door Sibelga geplande werken (vernieuwing van de leidingen, systematische vervanging van de meters, enz.).
- **Niet-geplande onbeschikbaarheid van het net:** ten gevolge van niet door Sibelga geplande werken naar aanleiding van de oproep van een individuele klant (gasgeur, vervanging van een meter ten gevolge van een lek, enz.).
- **Onbeschikbaarheid van het net ten gevolge van een incident:** het gaat hier om tussenkomsten die meerdere klanten van gas beroven. Voorbeeld: onderbreking van de gastoevoer naar 10.000 klanten van de gemeente Vilvoorde in de jaren '90.

Het is belangrijk te benadrukken dat er met behulp van de bestaande technieken (Williamson, enz.) tussengekomen kan worden zonder dat de gastoevoer naar de klanten onderbroken hoeft te worden. Bij gebruik van deze technieken, wordt een incident dat in een groot aantal afsluitingen had kunnen resulteren, dus opgelost zonder dat klanten ook maar enige onderbreking van de levering ondervinden. Daarom wordt dit soort van incidenten niet vermeld in deze rubriek, zelfs indien een tussenkomst verricht werd.

Dit type van tussenkomst wordt overigens wel vermeld in het verslag van het mijnenkorps dat Sibelga ons jaarlijks zal toezenden. Brugel heeft dit verslag dit jaar voor het eerst ontvangen, samen met het verslag over de kwaliteit van de prestaties. De volledige analyse van dit verslag wordt door de FOD Economie verricht. Bij de toekomstige werkzaamheden die nog verricht zullen worden in verband met de verdere uitwerking van het volledige rapporteringsmodel, zullen Brugel en Sibelga een aantal elementen uit het verslag van het mijnenkorps bepalen, die in het verslag over de prestaties van Sibelga inzake dienstverlening opgenomen zullen worden.

In tegenstelling tot de situatie bij het MD B-net en het LD-net, is er op het MD C-net geen onbeschikbaarheid, aangezien er geen klanten op deze netten aangesloten zijn. Op het MD B-net is er evenmin niet-geplande onbeschikbaarheid of onbeschikbaarheid ten gevolge van een incident. Verder dient tevens opgemerkt dat er zich in de loop van het jaar 2009 geen enkel ernstig incident heeft voorgedaan op het net van Sibelga.

Wat de duur van de tussenkomsten op het MD-net en het LD-net betreft, werden standaardtermijnen in aanmerking genomen in functie van het type van tussenkomst, waarbij deze enigszins werden overschat.

Tot slot zijn er nog gegevens in verband met deze rubriek die Sibelga ons op dit ogenblik nog niet kan bezorgen, maar die ons in de toekomstige rapporten wel meegedeeld zullen worden, zoals bv. het aantal meters dat geblokkeerd is als gevolg van een mechanisch probleem.

2.5 Aantal op het gasnet geregistreeerde problemen en informatie over het calorisch vermogen van het gas

Tabel 3: Problemen op het gasnet voor het jaar 2009

Gerapporteerde problemen in verband met de druk van het gas					
	Aantal toegangspunten waarop een probleem gesignaleerd werd	Totaal aantal op deze toegangspunten ontvangen meldingen	Aantal terecht ontvangen meldingen op deze toegangspunten	Aantal toegangspunten met een probleem op het totale aantal toegangspunten	Totaal aantal terecht ontvangen meldingen op het totale aantal ontvangen meldingen
LD-net					
Zeer lage druk	NVT				
Slechte vlam					
Zeer hoge druk					
Totaal					
MD-net					
Zeer lage druk	NVT				
Slechte vlam					
Zeer hoge druk					
Totaal					
Gerapporteerde problemen in verband met de kwaliteit van het gas					
	Aantal toegangspunten waarop een probleem gesignaleerd werd	Totaal aantal op deze toegangspunten ontvangen meldingen	Aantal terecht ontvangen meldingen voor deze toegangspunten	Aantal toegangspunten met een probleem op het totale aantal toegangspunten	Totaal aantal terecht ontvangen meldingen op het totale aantal ontvangen meldingen
LD-net					
Totaal	NVT				
MD-net					
Totaal	NVT				

Bovenstaande tabel maakt de balans op van de door de eindverbruiker ervaren hinder – waarvoor de verantwoordelijkheid bij Sibelga berust – met betrekking tot het gebruik van het gas, waarvan de oorzaken vermoedelijk verband houden met ofwel de druk, ofwel de kwaliteit van het geleverde gas. Zo kan bijvoorbeeld een hele wijk klachten hebben over een slechte verbranding ter hoogte van de verwarmingsketels of gasfornuizen ten gevolge van een defect onderdeel in de gasnetpost van Sibelga.

Zoals we kunnen vaststellen, werd er tijdens het jaar 2009 geen enkel probleem van dit type gemeld. Niettegenstaande dit feit, zou het verkeerd zijn om hieruit te concluderen dat er geen klachten van dit type waren vanwege klanten van Sibelga: er waren namelijk wel degelijk klachten, maar telkens bleek het daarbij om een probleem te gaan, waarvan de oorzaak bij de binneninstallatie van de klant gezocht diende te worden – iets wat niet onder de bevoegdheid van Sibelga ressorteert.

Onderstaande tabel vermeldt de maandelijkse waarden van het calorisch vermogen van het gas dat tijdens het jaar 2009 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest geleverd werd. De informatie is uitgesplitst per GOS.

Tabel 4: CB van het gas

Informatie over de CB van het gas dat in de drie geaggregeerde ontvangststations circuleert			
	GOS Sibelga-Brussel	GOS Iverlek-Dilbeek	GOS Sibelga-Kaai
januari	10,01	10,01	10,00
februari	9,96	9,96	9,95
maart	10,16	10,15	10,15
april	10,32	10,32	10,32
mei	10,36	10,36	10,36
juni	10,37	10,37	10,37
juli	10,36	10,36	10,36
augustus	10,38	10,38	10,38
september	10,36	10,36	10,36
oktober	10,22	10,21	10,22
november	9,92	9,92	9,92
december	9,85	9,85	9,85

*CB = Calorische bovenwaarde (kWh/Nm³)

Hierbij dient opgemerkt dat Sibelga geen invloed heeft op de kwaliteit, noch op het calorisch vermogen van het gas dat haar door Fluxys geleverd wordt. Niettemin zal de mededeling van deze informatie kunnen helpen bij het bepalen van een indicator betreffende het bereik waarbinnen de waarde van het calorisch vermogen van het in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest geleverde gas schommelt.

2.6 Aanvragen voor een aansluiting en klachten van eindverbruikers

Tabel 5: Aansluiting en contractuele klachten

Dienstverlening		
	Toegekend	Geweigerd
Aantal aanvragen voor een standaard aansluiting	484	0
Aantal overige aanvragen voor een aansluiting zonder studie		
Aantal aanvragen voor een niet-standaard aansluiting met studie		
Totaal aantal aanvragen voor een aansluiting	484	0
Klachten in verband met de niet-naleving van de contractuele bepalingen		
	Aantal klachten	Aantal gerechtvaardigde klachten
Procedure voor standaard aansluiting		
Termijn voor de controle van de (on)volledige aard van de aanvraag (5 werkdagen vanaf de ontvangst van de volledige aanvraag)	Overzicht klachten betreffende standaard/niet-standaard aansluiting niet beschikbaar	
Termijn voor de beantwoording van de aanvraag (offerte, weigering of kennisgeving van onontvankelijkheid) (10 werkdagen vanaf de ontvangst voor een volledige aanvraag)		
Termijn voor de uitvoering van de aansluiting in overeenstemming met het contract (20 werkdagen vanaf de ontvangst van de integrale betaling)		
Procedure voor niet-standaard aansluiting met studie		
Termijn voor de controle van de (on)volledige aard van de aanvraag van een oriënterende studie (5 werkdagen vanaf de ontvangst van de aanvraag van een volledige oriënterende studie)	0	0
Termijn voor de uitvoering van de oriënterende studie (voorontwerp van aansluiting, weigering) (15 werkdagen vanaf de ontvangst van de aanvraag van een volledige oriënterende studie)	0	0
Termijn voor de controle van de (on)volledige aard van de aansluitingsaanvraag – detailstudie (capaciteitsreservering) (10 werkdagen vanaf de ontvangst voor een volledige aanvraag)	0	0
Termijn voor het weigeren of doen van een aansluitingsvoorstel (30 werkdagen na ontvangst van een volledige aanvraag)	2	1
Termijn voor de uitvoering van de aansluiting in overeenstemming met het contract	1	0
Tijdige aanvang van de reparatiewerken om een storing op het distributienet of de aansluiting te verhelpen (binnen de 2 uur na signalering)	2	1
Toegang tot het distributienet met het oog op geplande werken		
Mededeling van de datum/het uur en de geschatte duur van de onderbreking (5 werkdagen op voorhand)	4	1
Toegang tot het distributienet met het oog op niet-geplande werken		
Voor aansluitingen ≥ 250 m³/uur: de DNB of zijn leverancier verstrekt informatie over de aard en de geschatte duur van de onderbreking	2	1
Voor aansluitingen ≤ 250 m³/uur: verstrekking van informatie over de oorzaak van de niet-geplande onderbreking (binnen de 10 werkdagen na het verzoek om informatie)		
Het verhelpen van storingen in een meetinstallatie (binnen de 7 werkdagen)	16	5
Rechtzetting van wezenlijke fouten inzake de juistheid van de Meting (binnen de 10 werkdagen)	5	4

Het eerste deel van tabel 5 heeft betrekking op de aansluitingen die in loop van het afgelopen jaar uitgevoerd werden. Daarbij zien we dat alle aanvragen voor een aansluiting die door de klanten in de juiste vorm werden ingediend, uiteindelijk in de uitvoering van de betrokken aansluiting resulteerden.

Het tweede deel van de tabel buigt zich over de klachten die door klanten werden ingediend naar aanleiding van de niet-naleving van de termijnen die voorzien zijn in het technisch reglement gas van Sibelga. Hier stellen we vast dat het aantal gerechtvaardigde klachten, weliswaar niet gelijk is aan nul, maar toch erg gering is, wat bevredigend is. Niettemin dient hierbij benadrukt dat de eindverbruikers over het algemeen niet goed op de hoogte zijn van de termijnen, wat tot een aanzienlijke beperking zou kunnen leiden van het aantal klachten dat werkelijk wordt ingediend.

In haar verslag geeft Sibelga, afgezien van bovenstaande klachten, ook een lijst van de meest voorkomende types van klachten waarmee ze zich geconfronteerd ziet. Deze werden opgenomen in onderstaande tabel 6. Sommige van deze klachten hebben tegelijkertijd ook betrekking op elektriciteit. Het zijn de gemengde klachten en “diverse klachten”.

Tabel 6: Overige klachten

Dienstverlening				
Andere klachten betreffende de kwaliteit van de dienstverlening				
	Totaal klachten	Gasklachten	Gemengde klachten*	“Diverse” klachten*
Staat weg/voetpad/werf na werken	340	109	148	83
Facturering verbruik	149	53	65	31
Facturering werken	85	14	43	28
Meteropname	77	35	42	0
Opening/afsluiting meter	58	17	36	5
Staat weg/voetpad/werf tijdens werken	39	12	23	4
Schade aan derden	38	8	22	8
Defecte meter	22	16	1	5
Drops/Moza (afsluiting)	21	5	11	5
Schade veroorzaakt door derden	19	5	9	5
Schade aan apparaten	17	5	2	10

*De “gemengde” klachten en de “diverse” klachten vertegenwoordigen het geheel van de klachten elektriciteit en gas.

3 Conclusie

In juli 2010 diende Sibelga haar eerste verslag in over de kwaliteit van haar gasprestaties voor het jaar 2009 en baseerde zich daarbij op de voorlopig door Brugel voorgestelde structuur.

Wat de vorm betreft, wordt Sibelga er voor haar toekomstige verslagen toe aangemoedigd om de meegedeelde gegevens van commentaar te voorzien en kritisch te duiden.

Belangrijk is verder dat hier opnieuw benadrukt wordt dat, in het eerste verslag van deze aard, de historiek nog niet volstaat om tendensen te kunnen ontwaren. Deze beperking zal na verloop van tijd evenwel vanzelf verdwijnen, naarmate de volgende verslagen worden opgesteld.

Dit alles neemt echter niet weg dat Brugel op de vorige bladzijden toch reeds enkele verwachtingen en mogelijke verbeteringen aankaartte.

Sibelga en Brugel blijven samenwerken met als doel om tegen het einde van het jaar 2010 een volledig rapporteringsmodel klaar te hebben, waarin onder andere een duidelijke keuze en definitie van de prestatie-indicatoren opgenomen zullen worden.

* *

 *