

Rapport

28/10/2025

met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening en de aansprakelijkheid van de
aardgasdistributienetbeheerders in het Vlaamse Gewest in 2024



Inhoudsopgave

1	Situatieschets	4
1.1	Rapportering kwaliteit dienstverlening	4
1.2	Rapportering aansprakelijkheid netbeheerder	5
2	Profiel van het net	6
3	Onbeschikbaarheid van de toegang tot het distributienet	7
3.1	Onderbrekingen door geplande werken	7
3.2	Onderbrekingen door niet-geplande werken	8
3.3	Incidenten	9
3.4	Gemiddelde duur van onbeschikbaarheid	10
3.5	Vragen naar schadevergoeding n.a.v. storing of onderbreking	12
4	Kwaliteit en druk van het aardgas	14
4.1	Druk van het aardgas	14
4.2	Kwaliteit van het aardgas	15
5	Calorische bovenwaarde	15
6	Wobbe-index	17
7	Dienstverlening	18
7.1	Aansluitingsaanvragen	18
7.2	Klachten m.b.t. naleving van termijnen	20
7.3	Vragen forfaitaire vergoeding wegens laattijdige aansluiting	21
7.4	Alle klachten	22
7.5	Referenties m.b.t. evolutie kwaliteit dienstverlening	24
8	Operationele verliezen	26
9	Gaslekken, gaslekopsporingen en melding van incidenten	26
10	Indicator slimme netten	26
11	Conclusies voor het jaar 2024	27

11.1	Per categorie	27
11.2	Algemeen.....	28

1 Situatieschets

1.1 Rapportering kwaliteit dienstverlening

Overeenkomstig artikel 3.1.3, 1°, e, van het Energiedecreet vervult de Vlaamse Nutsregulator 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, en de klachten van de huishoudelijke afnemers hierover onder meer bij de uitvoering van herstellingen en onderhoud en op het vlak van de kosten en de tijd die gepaard gaan met 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 Vlaamse Nutsregulator, waarin zij de kwaliteit van hun dienstverlening beschrijven in het voorgaande kalenderjaar. Dit verslag dient opgesteld te worden volgens het Rapporteringsmodel MEDE-2024-06 gepubliceerd door de VREG.

De door de Vlaamse Nutsregulator 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 2024, maakt een vergelijking tussen de aardgasdistributienetbeheerders en geeft een aantal kerncijfers voor het Vlaamse Gewest.

Naast de kwaliteitsrapportering stimuleert de Vlaamse Nutsregulator de aardgasdistributienetbeheerders ook via de tariefmethodologie¹ om de kwaliteit van hun dienstverlening op peil te houden en waar mogelijk te verbeteren. Met dat doel is in 2017 een kwaliteitsprikkel of Q-factor geïntroduceerd. Op basis van de geleverde kwaliteitsprestaties in de periode 2017-2019 werd in de reguleringsperiode 2021-2024 een deel van het toegelaten inkomen op een budgetneutrale manier herverdeeld tussen de aardgasdistributienetbeheerders onderling. Het toegelaten inkomen van de bovengemiddeld presterende netbeheerders werd in beperkte mate verhoogd, dat van de ondergemiddeld presterende netbeheerders verlaagd.

Met de tariefmethodologie 2025-2028 wordt de kwaliteitsprikkel versterkt en uitgebreid. Hij is niet langer budgetneutraal en neemt niet langer het gemiddelde als maatstaf maar stelt referentiewaarden voorop. Als de netbeheerder beter presteert dan de referentiewaarde dan kan hij een bonus verdienen. Daartegenover staat een malus als hij minder presteert. De kwaliteitsprikkel wordt berekend en opgevolgd aan de hand van zes kwaliteitsindicatoren, waaronder bijvoorbeeld ook de frequentie en duur van onderbrekingen.

¹ <https://www.vlaamsenutsregulator.be/nl/tariefmethodologie>

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 heraansluiting (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 2020² mee deel uitmaakt van het rapporteringsmodel kwaliteit dienstverlening.

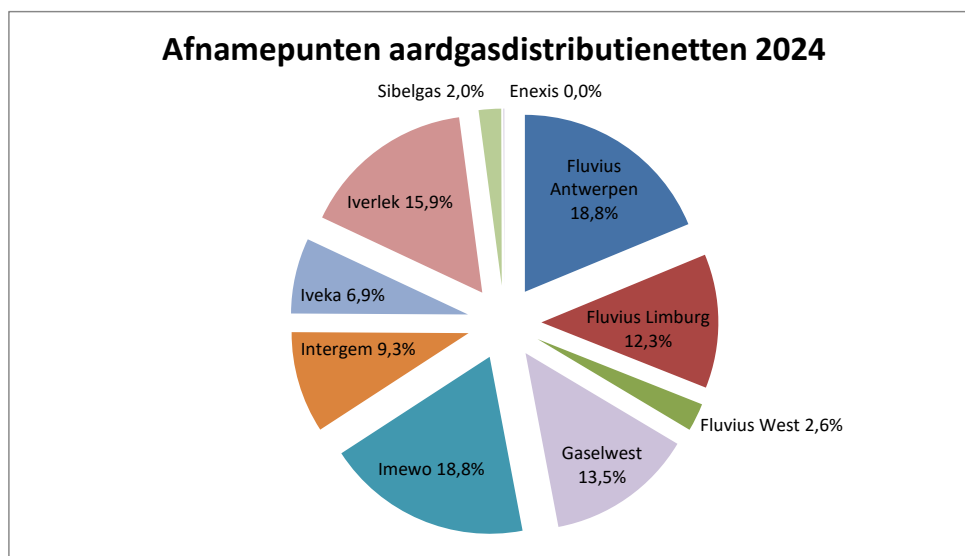
² Voor een historiek van eerdere rapporteringen over aansprakelijkheid verwijzen we naar ons rapport [RAPP-2020-19](#).

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 2025

Distributienetbeheerder (DNB)	Totaal aantal afnamepunten
Fluvius Antwerpen	445.979
Fluvius Limburg	291.368
Fluvius West	60.773
Gaselwest	319.851
Imewo	446.990
Intergem	220.363
Iveka	163.996
Iverlek	378.506
Sibelgas	48.731
Enexis (Nederland)	1.095
Totaal	2.377.652



Figuur 1 Verdeling van de afnamepunten gas op distributienetten in Vlaanderen 2024

Op 1 januari 2025 was het aantal afnamepunten met 0,5% gegroeid t.o.v. het vorige jaar. Dat is gelijkaardig aan vorig jaar (0,4%), en ligt lager dan de groei over 2021 (1,7%) en 2022 (0,7%).

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 2024 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 2024 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 Vlaamse Nutsregulator het aantal uitgevoerde werken en de standaardtijd voor de onbeschikbaarheid.

Tabel 2 Onderbrekingen door geplande werken in 2024

Onderbreking aardgastoever geplande werken				
	Werken aan de dienstleiding		Werken aan de gasmeter	
Distributienetbeheerder	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers
Fluvius Antwerpen		0	1:00	70.476
Fluvius Limburg	4:15	1	1:00	37.874
Fluvius West		0	1:00	13.976
Gaselwest		0	1:00	77.200
Imewo	8:15	4	1:00	64.338
Intergem	4:00	0	1:00	36.864
Iveka	2:30	1	1:00	28.499
Iverlek		0	1:00	71.273
Sibelgas		0	1:00	10.051
Totaal		6		410.551

Het aantal werken aan gasmeters ligt sinds 2021 een factor hoger dan vroeger, omwille van de versnelde uitrol van de digitale gasmeter.

De standaardtijd voor werken aan de gasmeter werd ingeschat op 1:00 uur. In het verleden werd hiervoor door de DNB's een standaardtijd van 2:00 uur gerekend. Dit cijfer was echter niet meer correct, want sinds de uitrol van de digitale gasmeter maakt de plaatsing van digitale gasmeters de overgrote meerderheid uit van werken aan de gasmeter. Een digitale gasmeter wordt in de praktijk echter in een veel kortere tijd geplaatst dan in 2 uur.

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 artikel 2.3.5 van het TRDG voorziet de aardgasdistributienetbeheerder in een permanent telefonisch informatienummer waarop onderbrekingen kunnen worden gemeld en informatie over onderbrekingen kan worden verstrekt.³ Volgens artikel 2.3.3/1 van 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 2024

Onderbreking aardgastoevoer niet-geplande werken				
	Lagedruknet (LD)		Middendruknet (MD)	
Distributienetbeheerder	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers
Fluvius Antwerpen	2:07	547	4:27	5
Fluvius Limburg	2:19	202	0:00	0
Fluvius West	2:16	35	3:22	2
Gaselwest	2:00	263	3:27	2
Imewo	1:37	467	2:10	20
Intergem	1:46	223	0:00	0
Iveka	1:54	128	0:00	0
Iverlek	1:54	340	1:52	28
Sibelgas	1:38	50	3:21	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.

³ Voor alle Fluvius-DNB's is het permanente nummer voor storingen en defecten 078 35.35.00.

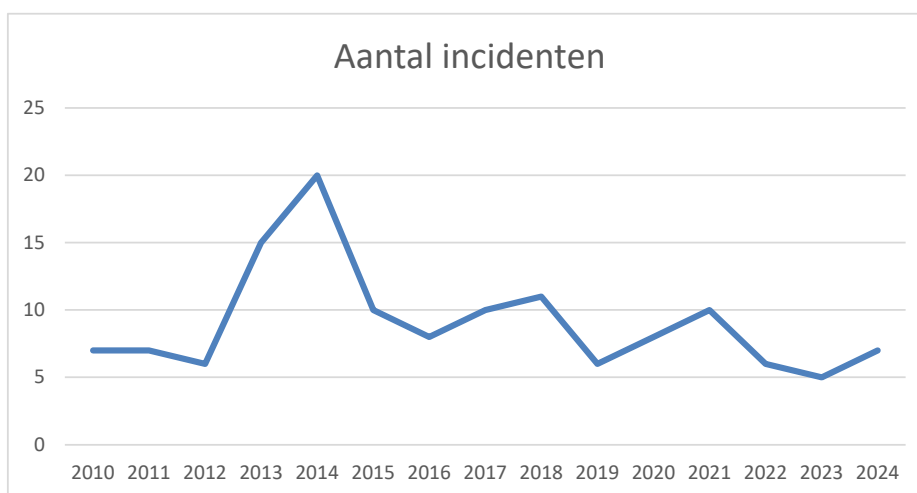
Het aantal interventies op het lagedruknet en middendruknet in 2024 ligt op hetzelfde niveau als de vorige jaren.

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 2024 waren er 7 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 2024

Onderbreking aardgastoevoer incidenten			
Distributienetbeheerder	Gem. duur (h:min)	Aantal afnamepunten	Aantal incidenten
Gaselwest	7:19	239	3
Imewo	2:39	123	2
Intergem	2:00	5	1
Iverlek	2:00	10	1

De in de tabel vermelde onderbrekingsduur is de gemiddelde onderbrekingsduur per getroffen afnemer. Niet-vermelde DNB's rapporteerden geen onbeschikbaarheid omwille van incidenten.

De incidenten die meegeteld worden zijn incidenten waarbij de gastoevoer naar afnemers werd onderbroken. Bij de meeste gaslekken gebeurt een dergelijke afsluiting niet. Uit veiligheidsoverwegingen geeft de netbeheerder immers de voorkeur aan het werken met leidingen onder gasdruk, om brandbare of explosieve mengsels van lucht en gas in de geledigde leidingen te vermijden. Bovendien wordt door de hulpdiensten (lokale brandweer) vaak een 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.

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 2024

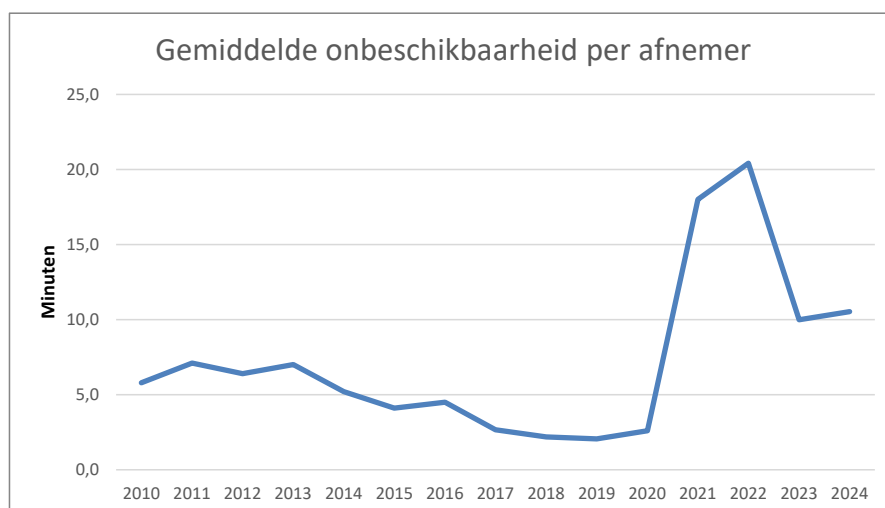
Gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer (berekening VNR)				
	Geplande werken	Niet-geplande werken	Incidenten	
	minuten	minuten	minuten	
Fluvius Antwerpen	9,5	0,2	0,0	
Fluvius Limburg	7,8	0,1	0,0	
Fluvius West	13,8	0,1	0,0	
Gaselwest	14,5	0,1	0,3	
Imewo	8,6	0,1	0,0	
Intergem	10,0	0,1	0,0	
Iveka	10,4	0,1	0,0	
Iverlek	11,3	0,1	0,0	
Sibelgas	12,4	0,1	0,0	
Gemiddelde 2024	10,4	0,11	0,1	10 min 32 sec
Gemiddelde 2023	9,9	0,11	0,0	10 min 0 sec
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 2024 10'32" per afnemer, met als uitersten per netgebied 8' (Fluvius Limburg) en 14,5' (Gaselwest). Dat is een vergelijkbaar gemiddelde als vorig jaar.

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. Maar aangezien deze werken aangekondigd worden of in overleg met de getroffen eindafnemers gebeuren, blijft de hinder voor de afnemers beperkt. Vanaf 2021 is het cijfer sterk gestegen omwille van de plaatsing van een groot aantal digitale gasmeters. Vanaf 2023 is het cijfer wat gedaald omdat we een meer realistische, lagere inschatting maakten van de standaardtijd voor de plaatsing van digitale gasmeters.

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, en meer specifiek de onbeschikbaarheid door geplande werken, ligt door de versnelde uitrol van de digitale gasmeter iets hoger dan de cijfers in het buitenland.

Nederland kende in 2024 een vijfjarig gemiddelde onbeschikbaarheid van 2'47" voor geplande en van 1'05" voor ongeplande onderbrekingen.⁴ De uitrol van de slimme meter in Nederland is grotendeels afgerond.

Duitsland publiceert geen cijfer voor geplande onbeschikbaarheid en heeft een ongeplande onbeschikbaarheid van 1'16" voor 2023.⁵

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 2024 werden 253 vragen ingediend, wat vergelijkbaar is met vorig jaar. Het bedrag van uitgekeerde schadevergoedingen ligt hoger dan vorig jaar.

Tabel 7 geeft het overzicht per DNB voor 2024.

⁴ Netbeheer Nederland, Betrouwbaarheid van gasdistributienetten in Nederland, Resultaten 2024

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

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

Tabel 6 Schadevergoeding storing of onderbreking - Historiek

		2020	2021	2022	2023	2024
		#dossiers / bedrag	#dossiers / bedrag	#dossiers / bedrag	#dossiers / bedrag	#dossiers / bedrag
# in jaar x ingediende vragen naar schadevergoeding n.a.v. storing of onderbreking		147	202	191	240	253
# in jaar x afgehandelde dossiers (ongeacht jaar van indiening (a))		151	207	186	243	270
# afgewezen dossiers (b)		54	116	118	125	159
	wegens geen storing of onderbreking	1	0	4	0	2
	wegens geen bewezen fout DNB	15	28	28	22	36
	wegens exoneratiebeding in aansluitingscontract	0	0	0	0	2
	- 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	38	88	86	103	119
# ingewilligde dossiers (c)		97	91	68	118	111
totaal bedrag uitgekeerde schadevergoedingen (€)		21708	19833	18240	28694	39772
# 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 onder meer dubbel ingediende dossiers en een gebrek aan oorzakelijk verband tussen een onderbreking en de gemelde schade, maar ook heel wat dossiers waar de vraag door een onderaannemer wordt behandeld.

Tabel 7 Schadevergoeding storing of onderbreking – 2024

		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		35	41	9	34	51	15	16	45	7
# totaal in jaar x afgehandelde dossiers (ongeacht jaar van indiening (A))		40	43	11	31	53	20	17	48	7
# afgewezen dossiers (B)		20	30	7	15	22	15	12	33	5
	wegens geen storing of onderbreking	1	1	0	0	0	0	0	0	0
	wegens geen bewezen fout DNB	4	5	3	5	6	2	3	7	1
	wegens exoneratiebeding in aansluitcontract	0	2	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	22	4	10	16	13	9	26	4
# ingewilligde dossiers (C)		20	13	4	16	31	5	5	15	2
totaal bedrag uitgekeerde schadevergoedingen (€)		7.321	2.856	2.096	4.677	16.848	952	831	3.578	612
Incidenten in jaar x waarbij toepassing gemaakt werd v/h plafondbedrag (2 mio. Euro)		0	0	0	0	0	0	0	0	0

In 2024 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 2024

LD-net	Aantal meldingen			Type drukprobleem					Afnemers/ terechte meldingen ⁷
	Totaal	Waarvan terechte meldingen		Druk te hoog		Druk te laag		Andere	
Fluvius Antwerpen	127	109	86%	48	44%	61	56%	0	4.328
Fluvius Limburg	221	201	91%	96	48%	105	52%	0	1.472
Fluvius West	16	15	94%	7	47%	8	53%	0	4.095
Gaselwest	60	52	87%	20	38%	32	62%	0	6.278
Imewo	177	168	95%	92	55%	76	45%	0	2.740
Intergem	132	122	92%	78	64%	44	36%	0	1.845
Iveka	134	124	93%	64	52%	60	48%	0	1.344
Iverlek	258	238	92%	118	50%	120	50%	0	1.641
Sibelgas	11	9	82%	2	22%	7	78%	0	5.724
Totaal		1038	91%		51%		49%	0	2360

Tabel 9 Meldingen van afnemers op het MD-net m.b.t. gasdruk in 2024

MD-net	Aantal meldingen			Type drukprobleem					Afnemers /terechte meldingen ⁸
	Totaal	Waarvan Terechte meldingen		Druk te hoog		Druk te laag		Andere	
Fluvius Antwerpen	4	2	50%	1	50%	1	50%	0	1.324
Fluvius Limburg	11	5	45%	4	80%	1	20%	0	337
Fluvius West	2	1	50%	1	100%	0	0%	0	267
Gaselwest	5	3	60%	0	0%	3	100%	0	583
Imewo	26	21	81%	7	33%	14	67%	0	121
Intergem	3	1	33%	0	0%	1	100%	0	1.027
Iveka	2	2	100%	1	50%	1	50%	0	456
Iverlek	16	12	75%	1	8%	11	92%	0	192
Sibelgas	1	0	0%	0		0		0	
Totaal		47	67%		32%		68%	0	284

⁷ Afnemers op basis van inschatting aantal meettoestellen op 1/1/2024. 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 2024 1038 terechte meldingen ten opzichte van 1064 gemiddeld in de drie vorige jaren.

Op het MD-net waren er in 2024 47 terechte meldingen ten opzichte van 47 gemiddeld in de drie vorige jaren.

Over alle netten samen (LD en MD) zien we dus 1085 terechte meldingen of een gemiddelde van één terechte melding per 2270 afnemers. Voor de drie vorige jaren was dit gemiddeld één terechte melding per 2183 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 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 2024 werden 2 klachten van een klant geregistreerd over de kwaliteit van het aardgas. Ter vergelijking: voor 2019, 2020, 2021, 2022 en 2023 waren dat 3, 2, 1, 1 en 2 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 maandelijkse waarden van de calorische bovenwaarde zijn te raadplegen op de website van Atrias.¹⁰

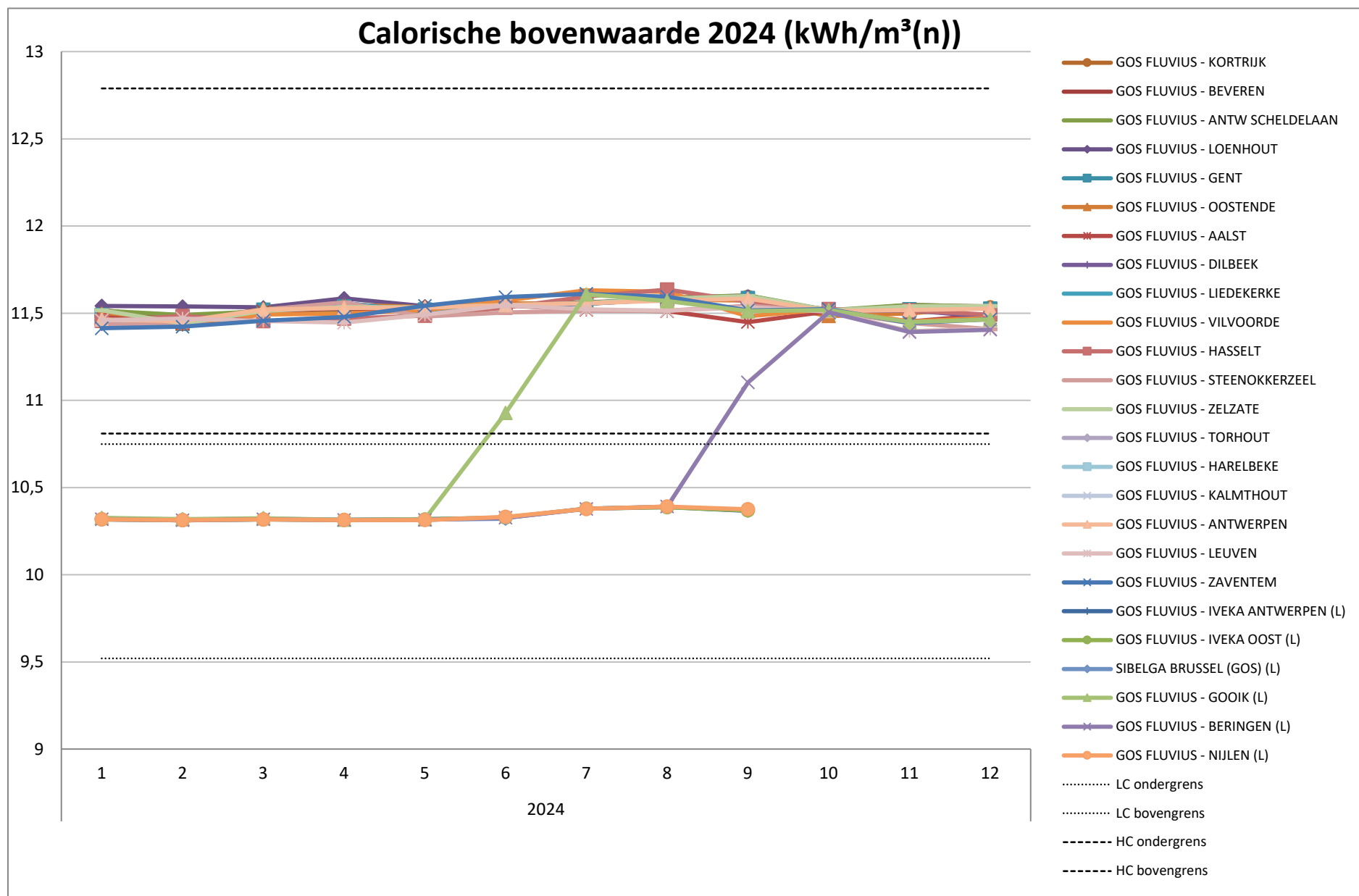
In Figuur 5 wordt de calorische bovenwaarde (CBW) van het aardgas voor 2024 weergegeven per GOS en uitgedrukt in kWh/m³(n).

In 2024 werd de conversie van de L-gas netten naar H-gas voltooid, wat ook zichtbaar is in de grafiek.

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 zes bestaande injectie-installaties op het distributienet in Vlaanderen.

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



Figuur 4 Calorische bovenwaarde per GOS

6 Wobbe-index

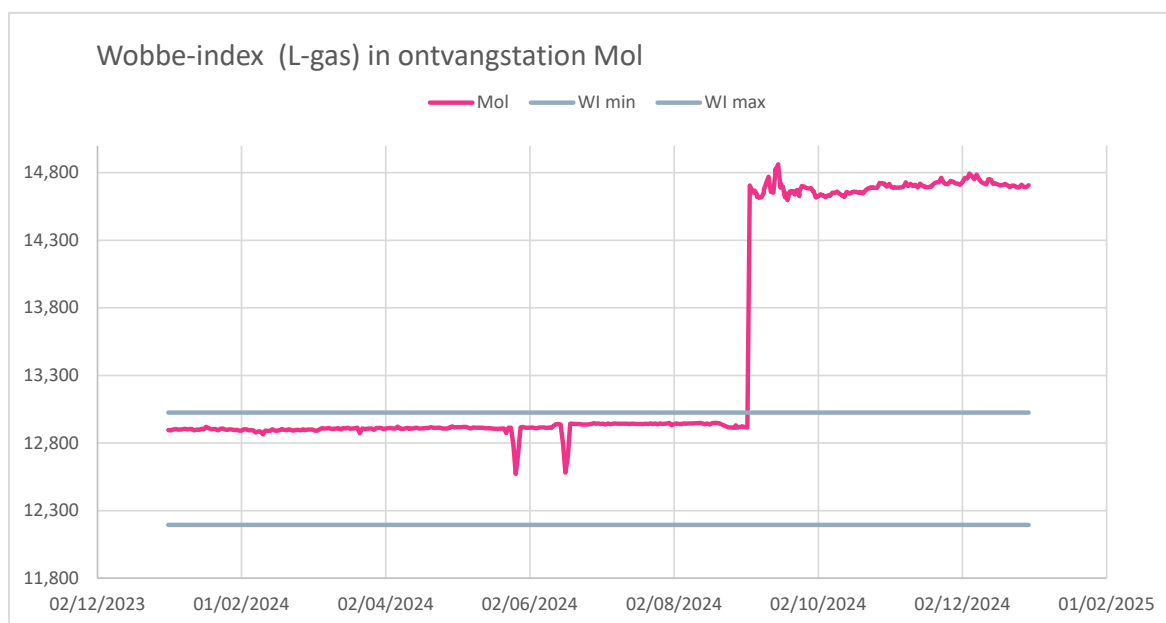
De Wobbe-index (WI) van het aardgas is een karakteristiek die een beeld geeft van het thermisch vermogen dat aardgas van een bepaalde kwaliteit in een brander levert.

Deze cijfers maken geen deel uit van het rapporteringsmodel, maar in 2024 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 geeft een beeld van de Wobbe-index in distributienetten voor laagcalorisch gas in 2024:

- Ontvangstation Mol: gas afkomstig van entrypunt Poppel
- Ontvangstation Luchtbal: ging op 1 juni 2023 ging over naar hoogcalorisch gas, daarom is dit ontvangstation, in tegenstelling tot vorige jaren, niet meer opgenomen in de grafiek voor L-gas.
- Op 1 september 2024 ging het ontvangstation Mol over naar hoogcalorisch gas.
- Er werden in 2024 geen overschrijdingen van de limieten voor de Wobbe-index vastgesteld.



Figuur 5 Wobbe-index L-gas 2024

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 mogelijks 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

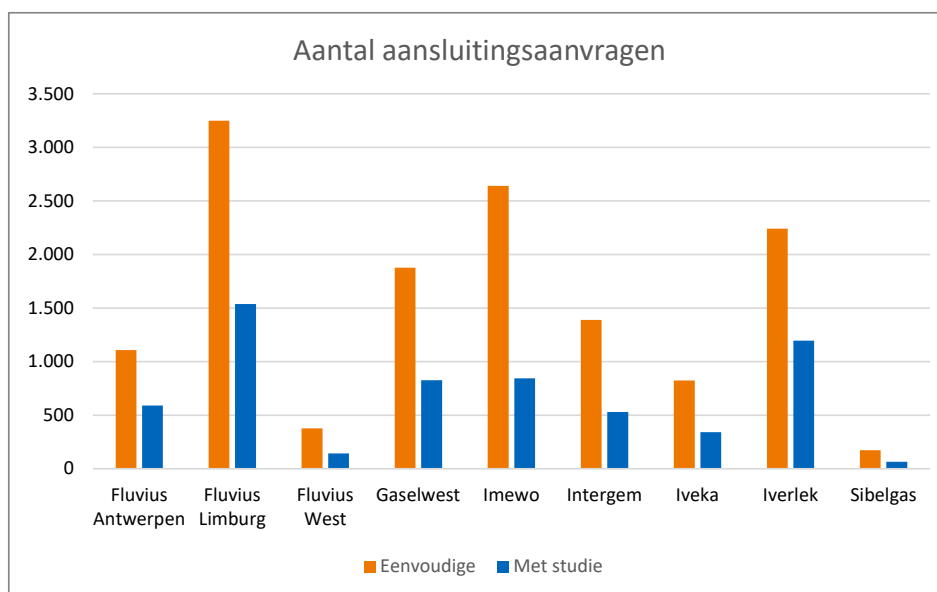
Deze diensten trachten door bemiddeling tussen de verschillende partijen tot een oplossing te komen.

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 Vlaamse Nutsregulator (“geschillenbeslechting”), die nagaat of de distributienetbeheerder zijn wettelijke taken heeft vervuld.

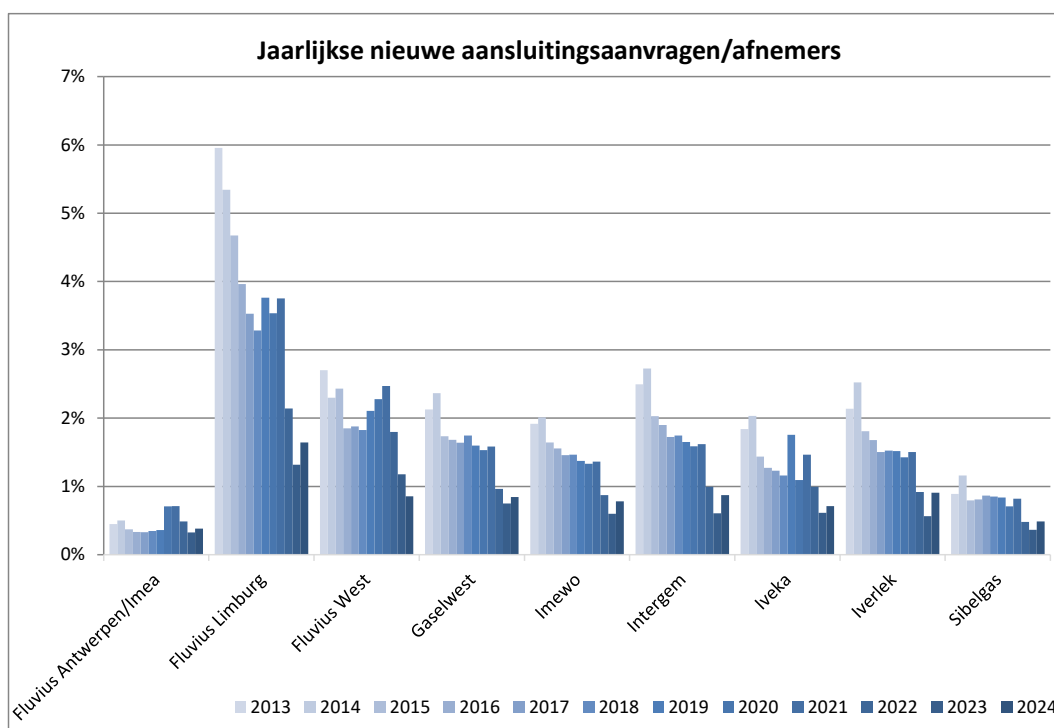
7.1 Aansluitingsaanvragen

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 7 Aantal aansluitingsaanvragen in 2024



Figuur 6 Jaarlijkse evolutie nieuwe aanvragen t.o.v. bestaande klanten per DNB 2013-2024

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 0,84% , en is voor het derde jaar een lager cijfer dan het cijfer dat vroeger relatief stabiel rond 1,6% lag. De vraag ligt bij distributienetbeheerder Fluvius Limburg met ca. 1,6% zoals gewoonlijk hoger dan bij andere DNB's. Dat hangt samen met de sterke groei van het net van het vroegere 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 2024 met 11.688 eenheden, wat net als vorig jaar een aanzienlijk lagere toename is t.o.v. eerdere jaren.

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 2024 waren er geen klachten (terechte en onterechte) m.b.t. deze termijnen. In vorige jaren 2019, 2020, 2021, 2022 en 2023 ging het om 0, 7, 26, 0 en 0 klachten.

Hieronder 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 wel aanzienlijk is.

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

7.3 Vragen forfaitaire vergoeding wegens laattijdige aansluiting

Er werd in 2024 één aanvraag ingediend voor een forfaitaire vergoeding wegens laattijdige aansluiting. Dat is vergelijkbaar met de vorige twee jaren. Onderstaande tabel geeft de historiek weer.

Tabel 10 Forfaitaire vergoeding wegens laattijdige aansluiting (historiek)

	2020	2021	2022	2023	2024
	# dossiers / bedrag	# dossiers / bedrag	# dossiers / bedrag	# dossiers / bedrag	# dossiers / bedrag
# in jaar x ingediende vragen tot forfaitaire vergoeding wegens laattijdige aansluiting	8	8	2	0	1
# totaal in jaar x afgehandelde dossiers (ongeacht jaar van indiening (A))	8	9	2	0	1
# afgewezen dossiers (B)	3	5	2	0	0
wegens onontvankelijk (laattijdige indiening aanvraag)	1	1	1	0	0
wegens onontvankelijk (geen sprake van laattijdigheid)	0	0	1	0	0
wegens bewezen vreemde oorzaak	0	0	0	0	0
wegens exoneratiebeding in aansluitcontract	0	0	0	0	0
andere reden	2	4	0	0	0
# ingewilligde dossiers (C) en uitbetaalde bedragen	5	4	0	0	1
Totaal uitbetaald bedrag (€)	10951	6027	0	0	0
HH afnemer laatt. eenv. of tijdel. aansluiting: 25 €/dag	3	3	0	0	1
Uitbetaald bedrag (€)	4967	5752	0	0	539
niet-HH afnemer laatt. eenv. of tijdel. aansluiting: 50 €/dag	1	1	0	0	0
Uitbetaald bedrag (€)	5440	275	0	0	0
Laattijdige aansluiting met detailstudie: 100 €/dag	1	0	0	0	0
Uitbetaald bedrag (€)	544	0	0	0	0

Er werden twee aanvragen ingediend voor een forfaitaire vergoeding wegens laattijdige heraansluiting. Eén aanvraag werd ingewilligd.

Tabel 11 Forfaitaire vergoeding wegens laattijdige heraansluiting (historiek)

	2020	2021	2022	2023	2024
	# dossiers	# dossiers	# dossiers	# dossiers	# dossiers
# in jaar x ingediende vragen tot forfaitaire vergoeding wegens laattijdige heraansluiting	3	7	6	5	2
# totaal in jaar x afgehandelde dossiers (ongeacht jaar van indiening (A))	3	6	6	4	3
# afgewezen dossiers (B)	3	5	4	4	2
wegens onontvankelijk (laattijdige indiening aanvraag)		0	0	0	0
wegens onontvankelijk (geen sprake van laattijdigheid)	2	2	0	4	1
wegens bewezen vreemde oorzaak		0	0	0	0
wegens exoneratiebeding in aansluitcontract		0	0	0	0
andere reden	1	3	4	0	1
# ingewilligde dossiers (C)	0	1	2	1	1
Uitbetaald bedrag (75 euro/dag)	0	82	500	176	5

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 afgesproken tussen Vlaamse Nutsregulator 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.

¹² Classificatie van klachten zoals aanbevolen door CEER.

¹³ Multidisciplinaire klacht gaat over zowel elektriciteit als gas.

Tabel 12 Klachten gerapporteerd door Fluvius in 2024 en historiek

Fluvius	Fluvius Antwerpen	Fluvius Limburg	Fluvius West	Gaselwest	Imewo	Intergem	Iveka	Iverlek	Sibelgas		Fluvius Totaal 2024	Fluvius Totaal 2023	Fluvius Totaal 2022	Fluvius Totaal 2021	Fluvius Totaal 2020
Kwaliteit uitvoering	368	126	27	129	161	249	128	443	103		1734	1922	1459	2481	2436
Termijnen	30	20	26	87	130	182	20	186	17		698	659	541	886	776
Klantenservice	516	251	90	418	506	433	308	576	75		3173	2411	1641	924	513
Metering (defecte meters, meteropname, rechtzetting, ...)	912	677	168	515	719	435	404	732	86		4648	4795	4197	2612	1896
Aansluiting – andere dan Kwaliteit of termijn	395	136	19	67	92	98	84	121	17		1029	882	558	632	484
Overige											550	808	904	725	574
Totaal	Klachten gas + multidisciplinair										11832	11477	9300	8260	6679
	% gegrond										43%				

waarvan:

Klachten over gas		5139	5018	4749	3833	2939
% gegrond		25%				
Klachten multidisciplinair		6693	6459	4551	4427	3740
% gegrond		56%				

Het aantal klachten over 2024 is vergelijkbaar met vorig jaar.

Het grootste aantal klachten gaat over metering. De klachten in verband met metering gaan vooral over schattingen en rechtzetting van meetgegevens, meteropnames, maar ook over problemen bij het doorgeven van meterstanden. Daar moet wel de kanttekening bij gemaakt worden dat het grootste deel van deze klachten bestaat uit onterechte klachten die gaan over schattingen en rechtzettingen. Tabel 12 bevat immers ook de onterechte klachten (die maken met ongeveer 57% de meerderheid uit).

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. Het grootste deel van de klachten zijn terechte klachten over niet-nagekomen of moeilijke afspraken voor de gezamenlijke plaatsing van een digitale meter voor elektriciteit en gas. Dit aantal is gestegen t.o.v. vorig jaar.

Vervolgens komen klachten i.v.m. de kwaliteit van de uitgevoerde herstellingen aan trottoirs en het wegdek na werken (lijn “Kwaliteit uitvoering”¹⁴). Het aantal klachten hierover ligt iets lager dan vorig jaar, maar blijft hoog. Deze herstellingen blijven dus een uitdaging.

Ten slotte vormen klachten over termijnen¹⁵ en over de aansluiting ook een belangrijke groep van klachten.

Op basis van het aantal klachten per thema¹⁶ die ook terecht zijn, besluiten we dat klachten over de afspraak voor de plaatsing van de digitale meter voor elektriciteit en gas, en het kwalitatief en in oorspronkelijke staat herstellen van het openbaar domein, belangrijke aandachtspunten blijven.

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.

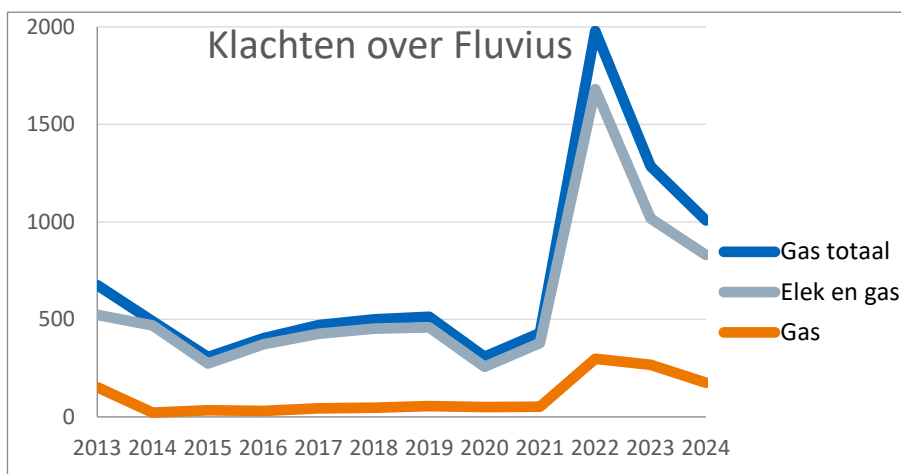
Het laat toe de evolutie van het aantal klachten zoals gerapporteerd door de aardgasdistributienetbeheerders beter in te schatten.

¹⁴ Hierin zitten ook de klachten over de kwaliteit van uitvoering van de aansluiting.

¹⁵ Dit zijn hoofdzakelijk klachten over de termijn van heraanleg.

¹⁶ Deze graad van detail is niet zichtbaar in tabel 12.

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

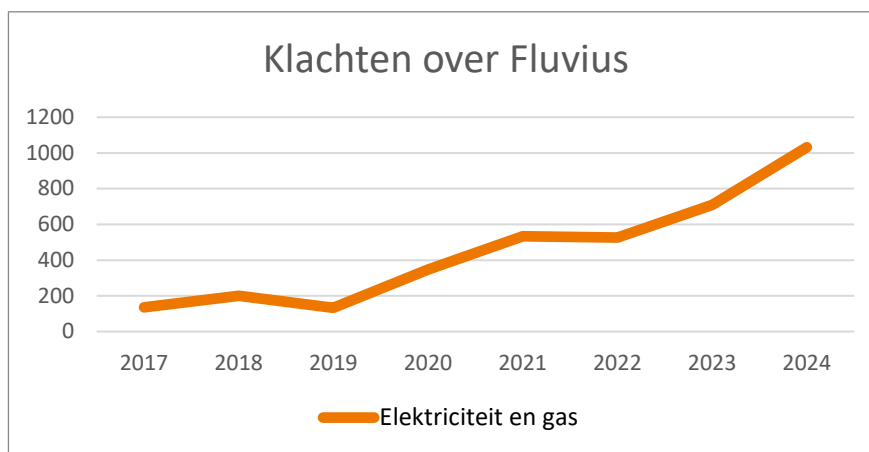


Figuur 8 Klachten tegen Fluvius bij federale Ombudsdienst Energie¹⁷

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.

Het aantal klachten bij Gas totaal is gedaald t.o.v. vorig jaar, maar is wel nog altijd veel hoger dan in de eerdere jaren tot 2021.

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



Figuur 9 Klachten tegen Fluvius bij Vlaamse Ombudsdienst

We zien een sterke stijging t.o.v. 2023, maar de cijfers maken geen onderscheid tussen elektriciteit en gas. De Vlaamse Ombudsdienst geeft voor 2024 aan dat het aantal klachten dat enkel betrekking heeft op aardgas eerder klein is (ongeveer 30 dossiers), wat gelijkaardig is aan 2023.

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

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.¹⁸

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 13 Aantal slimme gasmeters (status einde december)

Indicator slimme netten	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal slimme gasmeters aanwezig	17.257	73.517	231.230	539.316	913.823	1.297.731	1.691.956
Aandeel slimme gasmeters op toegangspunten	0,8%	3,3%	10,2%	23,1%	38,8%	54,9%	71,2%

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

Eind 2024 waren er 1.691.956 slimme gasmeters geïnstalleerd of 71,2% van het aantal toegangspunten, dus een stijging van 16% t.o.v. eind 2023.

¹⁸ UMIG BR SE 02 Reconciliation process v6.5.1.31

11 Conclusies voor het jaar 2024

11.1 Per categorie

De onbeschikbaarheid van toegang tot het aardgasdistributienet voor afnemers blijft hoofdzakelijk toe te schrijven aan werken aan de gasmeter 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 of in overleg gebeuren met de getroffen eindafnemers. De theoretisch gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer in 2024 was 10 min. 32 sec. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar en weerspiegelt 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 2024 1085 terechte meldingen van drukproblemen ontvangen en behandeld door de aardgasdistributienetbeheerders, dit is één melding per 2270 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. Het totaal aantal klachten over de dienstverlening bij Fluviu in 2024 is vergelijkbaar met vorig jaar. De belangrijkste onderwerpen zijn metering (meteropnames, schattingen, rechtzettingen van meetgegevens, doorgeven van meterstanden) en de klantenservice. Bij het thema klantenservice zijn er net zoals vorig jaar veel terechte klachten over niet-nagekomen of moeilijke afspraken voor de gezamenlijke plaatsing van een digitale meter voor elektriciteit en gas.

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). Ook over het respecteren van termijnen zijn er klachten.

Met de tariefmethodologie 2025-2028 wordt de bestaande kwaliteitsprikkel versterkt en uitgebreid. De aangepaste prikkel zal voor de eerste maal worden berekend voor het rapporteringsjaar 2025.

11.2 Algemeen

Algemeen concludeert de Vlaamse Nutsregulator uit de cijfers die de Vlaamse aardgasdistributienetbeheerders rapporteerden dat zij in 2024 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 10 min. 32 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 de afspraken voor de plaatsing van de digitale meter, en het kwalitatief en in oorspronkelijke staat herstellen van het openbaar domein.