



Factsheet

Kwaliteit regionale netbeheerders 2017

Elektriciteitsnetten & gastransportnetten

Stedin Netbeheer B.V.

De gegevens in de grafieken in dit document zijn gebaseerd op de gegevens die de regionale netbeheerders aan de Autoriteit Consument & Markt hebben verstrekt in het kader van de jaarlijkse informatieverzoeken en de tweejaarlijkse Kwaliteits- en Capaciteitsdocumenten.

Inleiding

Regionale netbeheerders verzorgen het transport van elektriciteit en gas voor onder andere huishoudens en het midden- en kleinbedrijf. Ze zijn daarnaast verantwoordelijk voor het onderhoud en de instandhouding van hun netten. De Autoriteit Consument & Markt houdt toezicht op de kwaliteit van de netten van netbeheerders.

Onder kwaliteit verstaat de ACM vier aspecten: betrouwbaarheid, veiligheid, productkwaliteit en kwaliteit van dienstverlening. Over deze vier aspecten verzamelt de ACM gegevens van de netbeheerders. Deze gegevens leiden tot prestatie-indicatoren, die gezamenlijk op de Factsheets Kwaliteit de gerealiseerde kwaliteit van de netbeheerders weergeven. De Factsheets geven inzicht in hoe een netbeheerder gedurende de afgelopen jaren gepresteerd heeft, ook ten opzichte van de andere netbeheerders. Met het publiceren van de Factsheets beoogt de ACM transparant te zijn en een objectief en breed beeld van de door netbeheerders gerealiseerde kwaliteit te geven. De ACM streeft hiermee twee doelen na:

- 1) afnemers over de prestaties van netbeheerders informeren, en
- 2) netbeheerders stimuleren tot het verbeteren van hun kwaliteit.

Toelichting op de grafieken

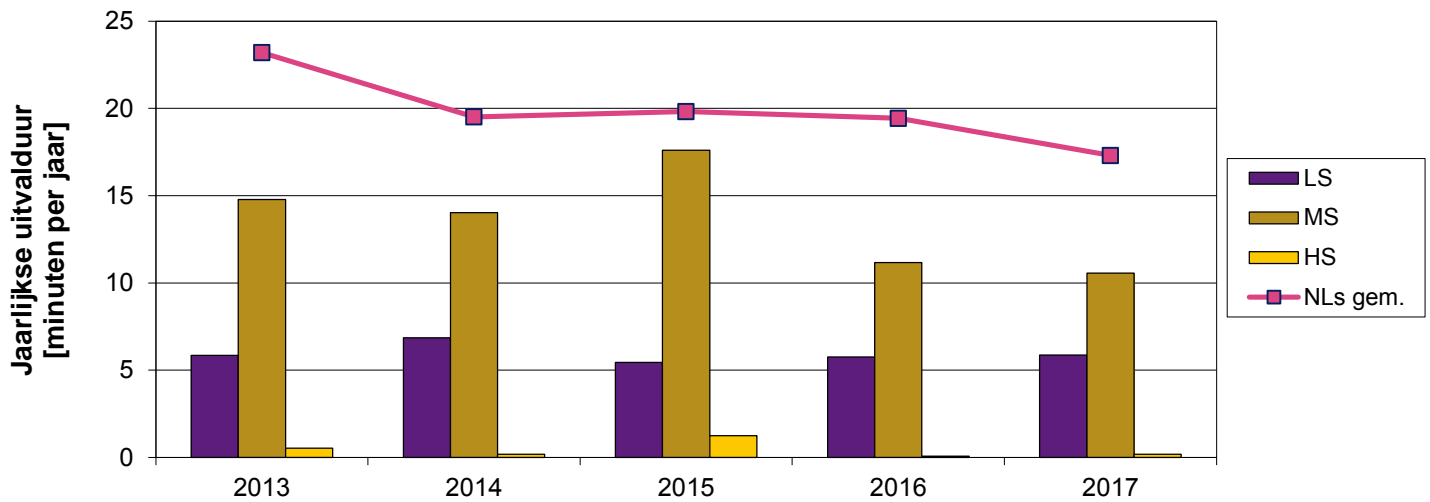
In sommige grafieken worden streefwaarden opgenomen. Netbeheerders vermelden streefwaarden in hun Kwaliteits- en Capaciteitsdocumenten (KCD). Het doel van de netbeheerders is om een waarde te realiseren die lager is dan hun streefwaarde.

Meer informatie

Voor meer informatie over de betrouwbaarheid van elektriciteits- en gastransportnetten verwijst de ACM naar de jaarlijkse rapportages van Netbeheer Nederland: "Betrouwbaarheid van elektriciteitsnetten in Nederland" en "Betrouwbaarheid van gasdistributienetten in Nederland". Voor meer informatie over de spanningskwaliteit in elektriciteitsnetten verwijst de ACM naar de jaarlijkse rapportage van Netbeheer Nederland "Spanningskwaliteit in Nederland" en de website www.uwspanningskwaliteit.nl.

Betrouwbaarheid: Elektriciteit

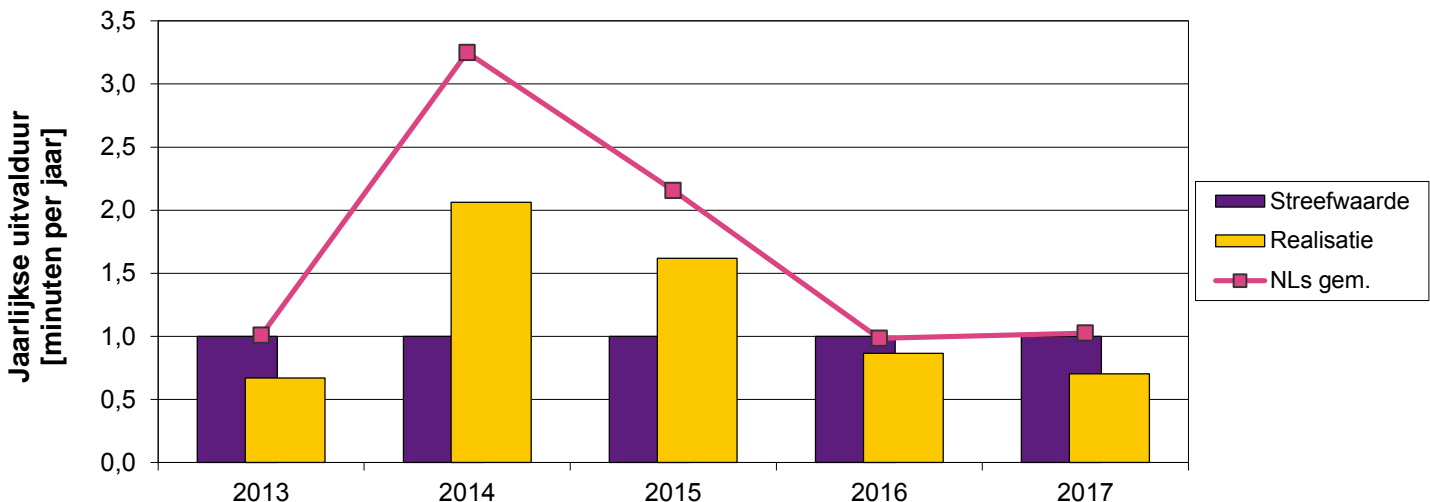
1. Onvoorziene onderbreking: Duur dat een afnemer gemiddeld geen elektriciteit had



De jaarlijkse uitvalduur voor een afnemer van Stedin ligt lager dan haar streefwaarde voor 2017 van 25 minuten. De weergegeven landelijke jaarlijkse uitvalduur heeft alleen betrekking op storingen veroorzaakt in de netten van regionale netbeheerders. Voor elektriciteit en gas zijn er twee typen onderbrekingen: onvoorziene en voorzien. Een onvoorziene onderbreking wordt veroorzaakt door bijvoorbeeld graafschade of veroudering van het net. Voorziena onderbrekingen in elektriciteitsnetten zijn in grafiek 9 van deze factsheet opgenomen.

Betrouwbaarheid: Gas

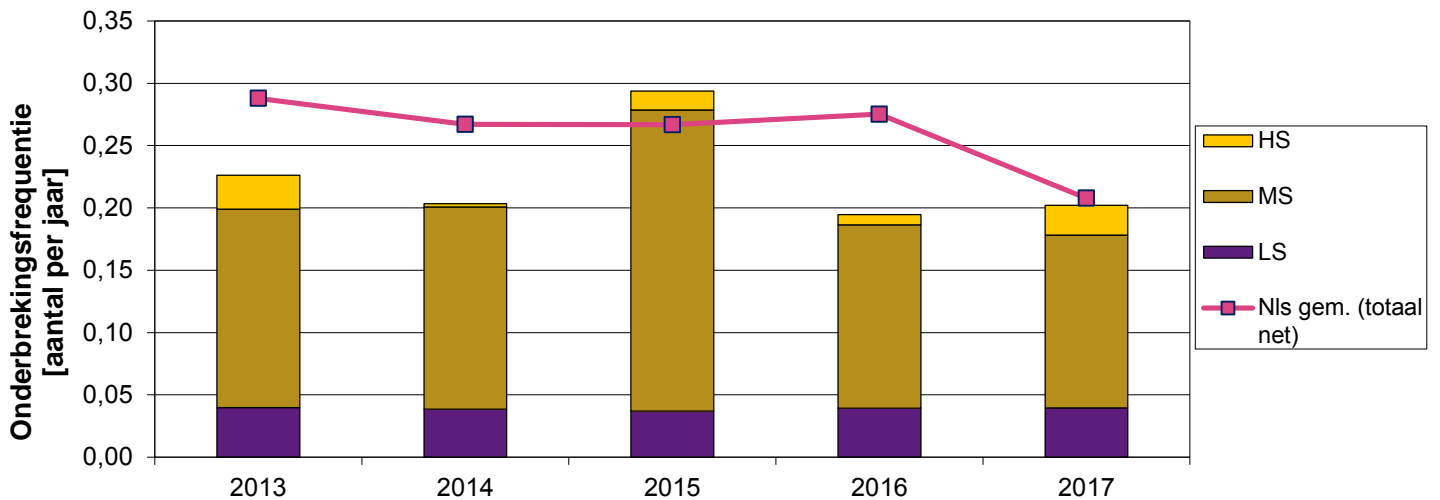
2. Onvoorziene onderbreking: Duur dat een afnemer gemiddeld geen gas had



De jaarlijkse uitvalduur voor een afnemer van Stedin ligt lager dan haar streefwaarde voor 2017 van 1 minuut. In 2017 bedroeg de landelijke jaarlijkse uitvalduur in de regionale gastransportnetten circa 1,03 minuten. Langdurige storingen hebben de gemiddelde onderbrekingsduur in 2014 en 2015 beïnvloed. Net als voor elektriciteit wordt voor gas een onderscheid gemaakt tussen onvoorziene en voorzien onderbrekingen. Voorziena onderbrekingen in gastransportnetten zijn in grafiek 10 van deze factsheet opgenomen.

Betrouwbaarheid: Elektriciteit

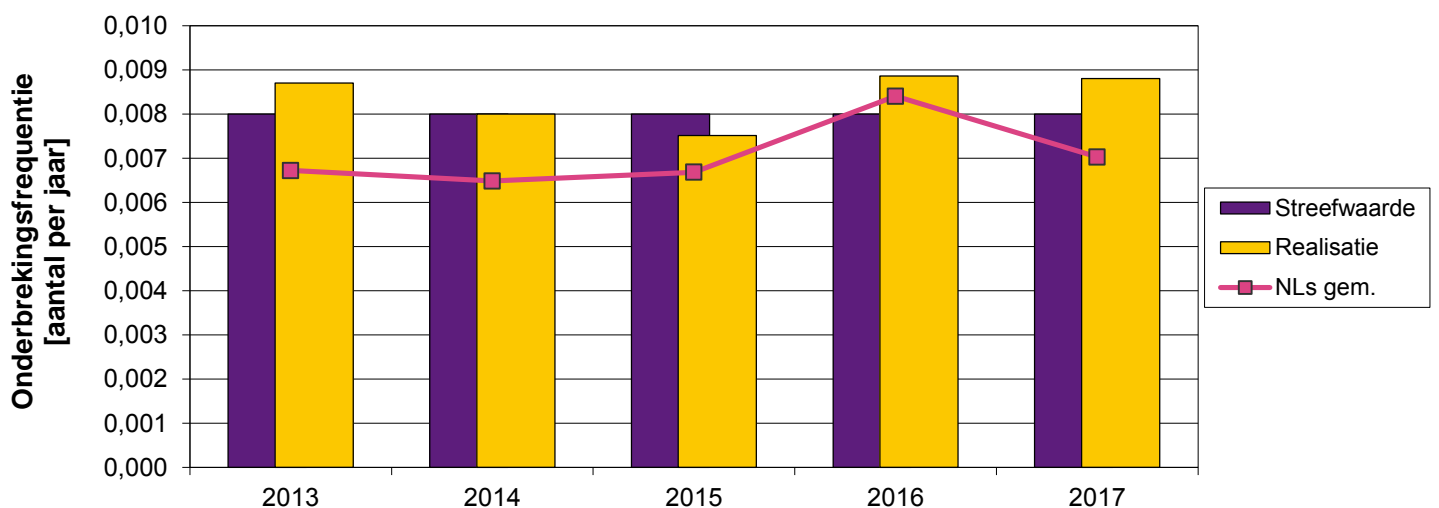
3. Frequentie van onvoorziene onderbrekingen



In 2017 werden gemiddeld 202 op de 1.000 afnemers van Stedin getroffen door een onvoorziene onderbreking. In Nederland was dit ongeveer 208 op de 1.000 afnemers. De onderbrekingsfrequentie in het gehele net van Stedin was in 2017 0,202. De onderbrekingsfrequentie van Stedin is daarmee lager dan haar eigen streefwaarde van 0,296.

Betrouwbaarheid: Gas

4. Frequentie van onvoorziene onderbrekingen

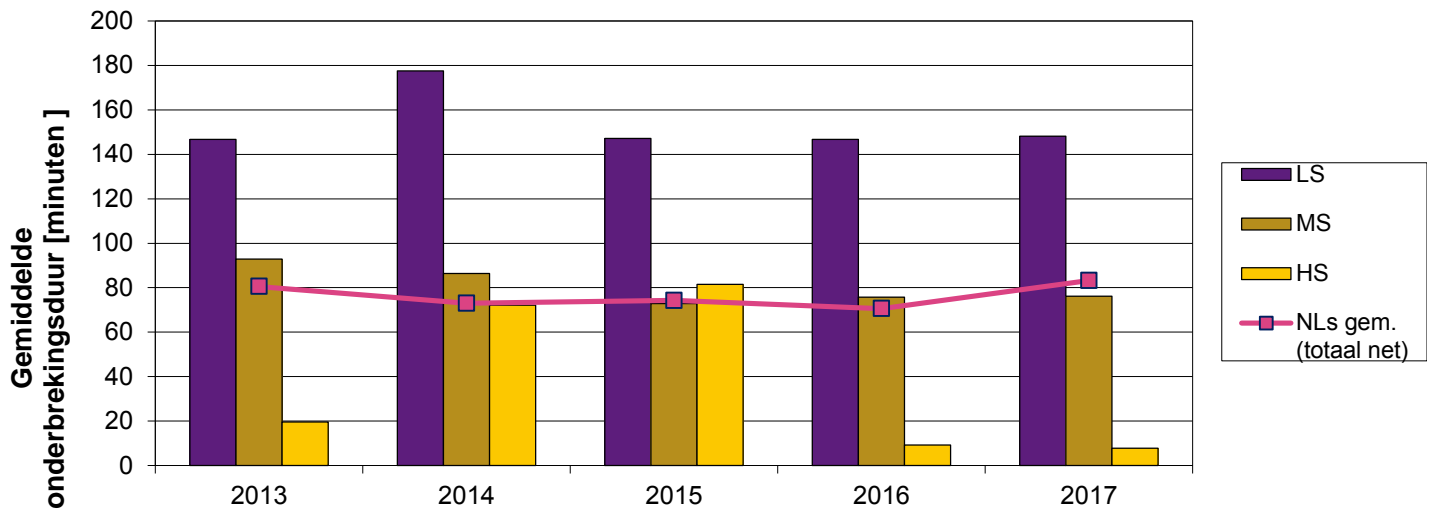


In 2017 werden ongeveer 8,8 op de 1.000 afnemers van Stedin getroffen door een onvoorziene onderbreking. De onderbrekingsfrequentie bij Stedin is daarmee hoger dan haar eigen streefwaarde van 0,008. In heel Nederland werden ongeveer 7 op de 1.000 afnemers getroffen door een onvoorziene onderbreking.

Onvoorziene onderbrekingen in de levering van gas komen, ten opzichte van elektriciteit, zelden voor. Dit hangt samen met de structuur van het gastransportnet dat in grote mate is opgebouwd uit ringstructuren. Hierdoor leidt een storing in het gastransportnet niet altijd tot een onderbreking van de levering aan afnemers.

Betrouwbaarheid: Elektriciteit

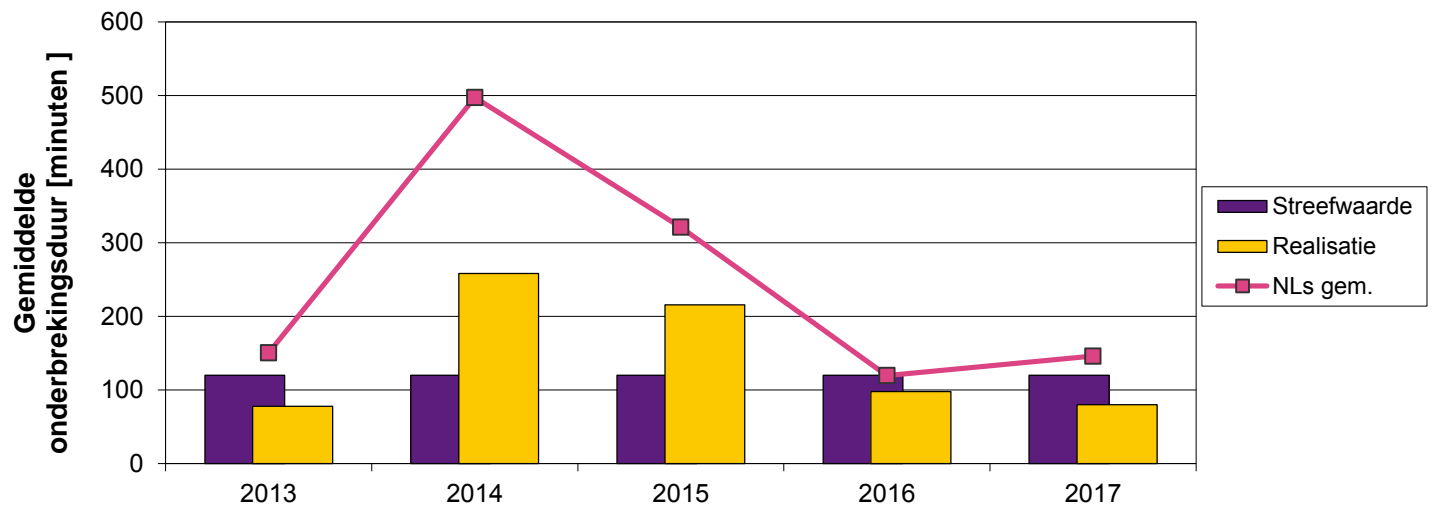
5. Gemiddelde duur van een onvoorziene onderbreking per getroffen afnemer



Een onvoorziene onderbreking bij een getroffen elektriciteitsafnemer voor het hele net van Stedin duurde in 2017 gemiddeld 82,2 minuten. De gemiddelde onderbrekingsduur van Stedin is daarmee hoger dan haar eigen streefwaarde van 65 minuten per getroffen afnemer voor het gehele net. In 2017 was het landelijk gemiddelde van alle regionale netbeheerders een onderbrekingsduur van 83 minuten per getroffen afnemer.

Betrouwbaarheid: Gas

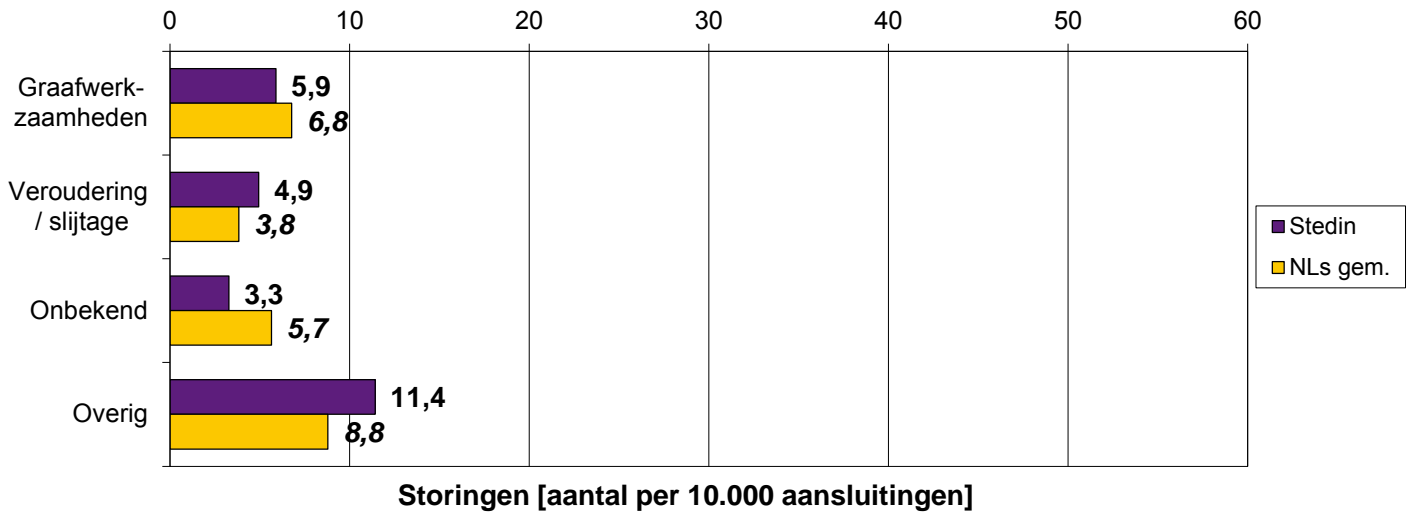
6. Gemiddelde duur van een onvoorziene onderbreking per getroffen afnemer



Een onvoorziene onderbreking bij een getroffen gasafnemer van Stedin duurde in 2017 gemiddeld 80 minuten. De gemiddelde onderbrekingsduur van Stedin is daarmee lager dan haar eigen streefwaarde van 120 minuten. In 2017 bedroeg de landelijke jaarlijkse onderbrekingsduur in de regionale gastransportnetten circa 146 minuten per getroffen afnemer. Langdurige storingen, met een gecombineerde lekkage in gas- en waterleiding, beïnvloedden het Nederlands gemiddelde van de jaarlijkse uitvalduur in 2014 en 2015.

Betrouwbaarheid: Elektriciteit

7. Oorzaken van storingen in elektriciteitsnetten

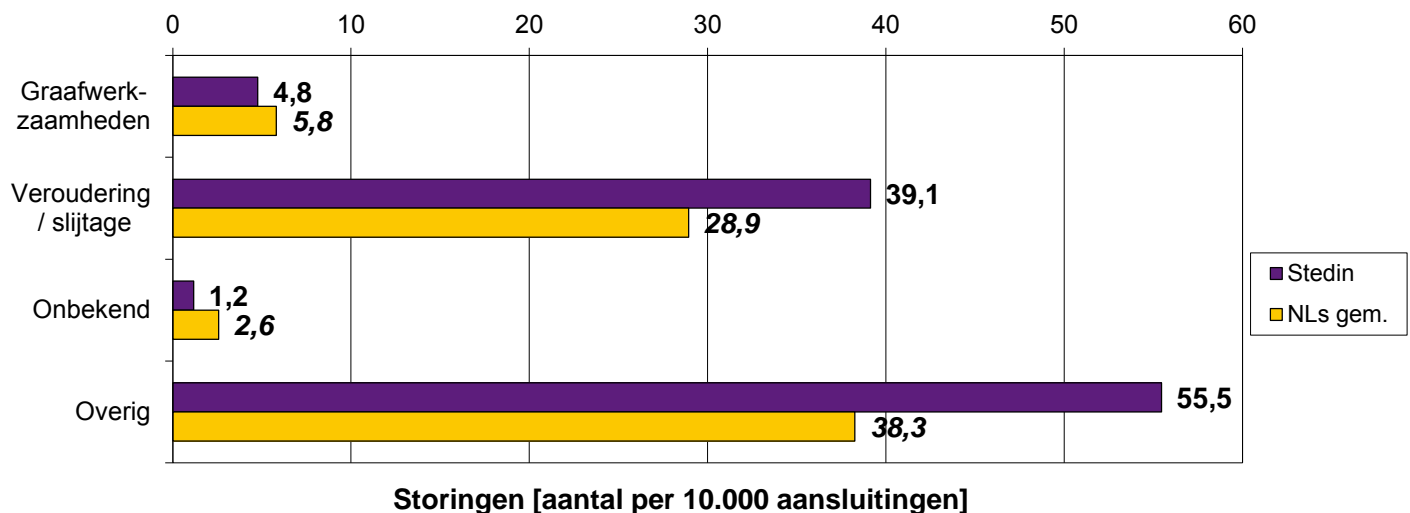


In de elektriciteitsnetten van Stedin vonden in 2017 in totaal 25,5 storingen per 10.000 aansluitingen plaats ten opzichte van 25 storingen per 10.000 aansluitingen in heel Nederland. In 2017 waren er in totaal 5682 storingen in de elektriciteitsnetten van Stedin.

In de categorie 'onbekend' vallen sluimerende storingen en storingen in de elektriciteitsnetten waarvan de netbeheerder de oorzaak in eerste instantie niet heeft kunnen vaststellen. In de categorie 'overig' vallen alle categorieën van storingen die niet expliciet in de grafiek zijn getoond, zoals de werking van de bodem.

Betrouwbaarheid: Gas

8. Oorzaken van storingen in gastransportnetten

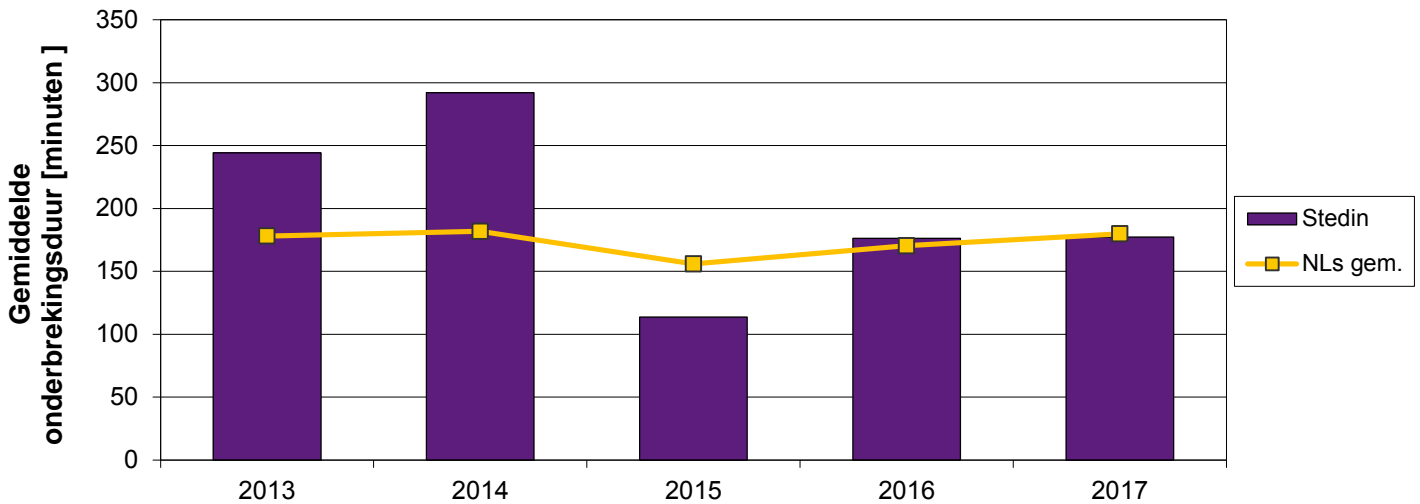


Stedin had in 2017 in totaal 100,6 storingen per 10.000 aansluitingen ten opzichte van 75,6 storingen per 10.000 aansluitingen in heel Nederland.

In de categorie 'onbekend' vallen de storingen waarvan de netbeheerder de oorzaak in eerste instantie niet heeft kunnen vaststellen. In de categorie 'overig' vallen alle categorieën van storingen die niet expliciet in de grafiek zijn getoond. Een storing in de gastransportnetten hoeft niet tot een onderbreking te leiden.

Betrouwbaarheid: Elektriciteit

9. Gemiddelde duur van een voorziene onderbreking per getroffen afnemer

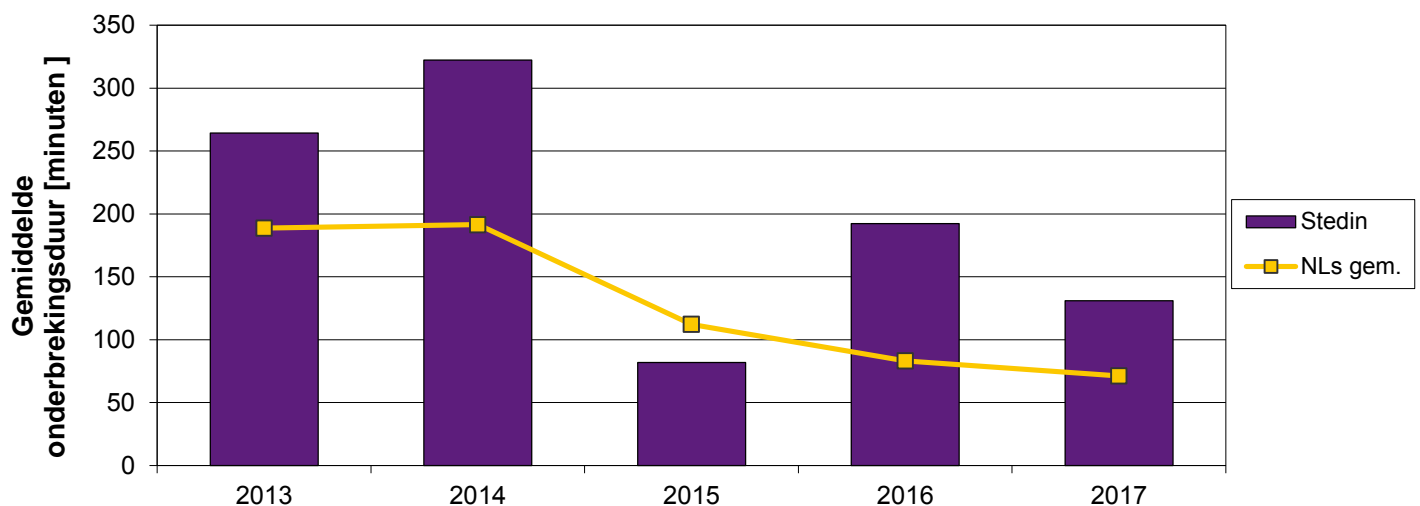


Voorziene onderbrekingen zijn nodig omdat de netbeheerder bijvoorbeeld onderhoud aan zijn elektriciteitsnetten wil uitvoeren. Deze onderbrekingen komen vaker voor in de laagspanningsnetten dan in de midden- en hoogspanningsnetten. De Netcode Elektriciteit verplicht de netbeheerder om een voorziene onderbreking minimaal 3 werkdagen van tevoren bij een getroffen afnemer aan te kondigen.

Een voorziene onderbreking bij een getroffen elektriciteitsafnemer van Stedin duurde in 2017 gemiddeld 177 minuten. In 2017 was het landelijk gemiddelde van alle regionale netbeheerders een onderbrekingsduur van 180 minuten per getroffen afnemer.

Betrouwbaarheid: Gas

10. Gemiddelde duur van een voorziene onderbreking per getroffen afnemer

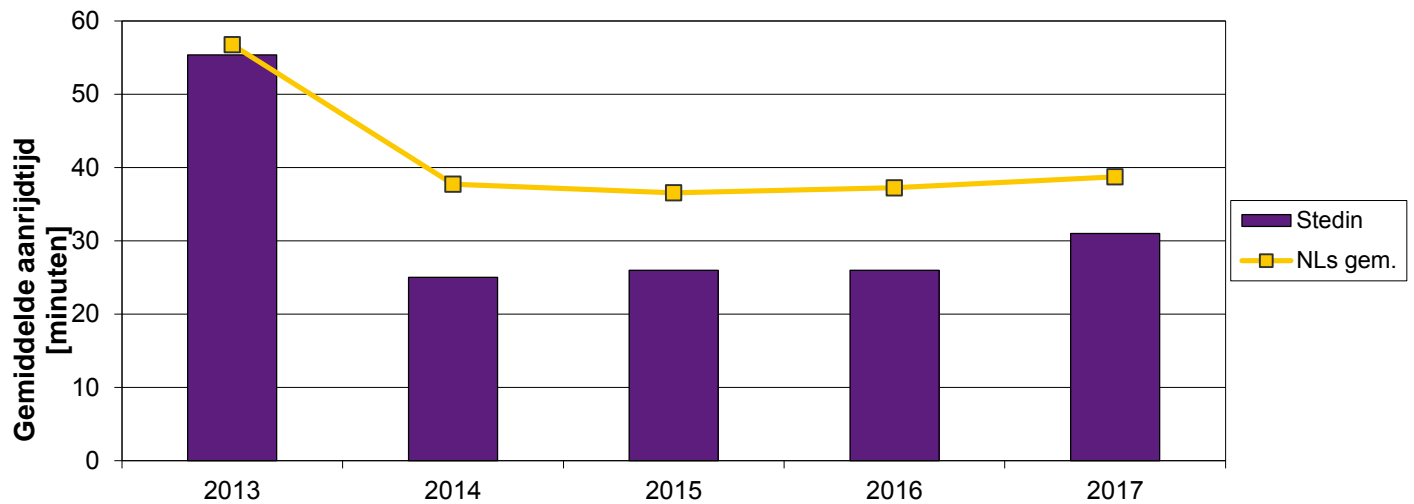


Voorziene onderbrekingen zijn nodig omdat de netbeheerder bijvoorbeeld onderhoud aan zijn gastransportnetten wil uitvoeren, dit komt met name in de lage druk netten voor. De Aansluit- en Transportvoorwaarden Gas - RNB verplichten de netbeheerder om een voorziene onderbreking minimaal 3 werkdagen van tevoren bij een getroffen afnemer aan te kondigen.

Een voorziene onderbreking bij een getroffen gasafnemer van Stedin duurde in 2017 gemiddeld 131 minuten. In 2017 was het landelijk gemiddelde van alle regionale netbeheerders een duur van 71 minuten per getroffen afnemer.

Veiligheid: Gas

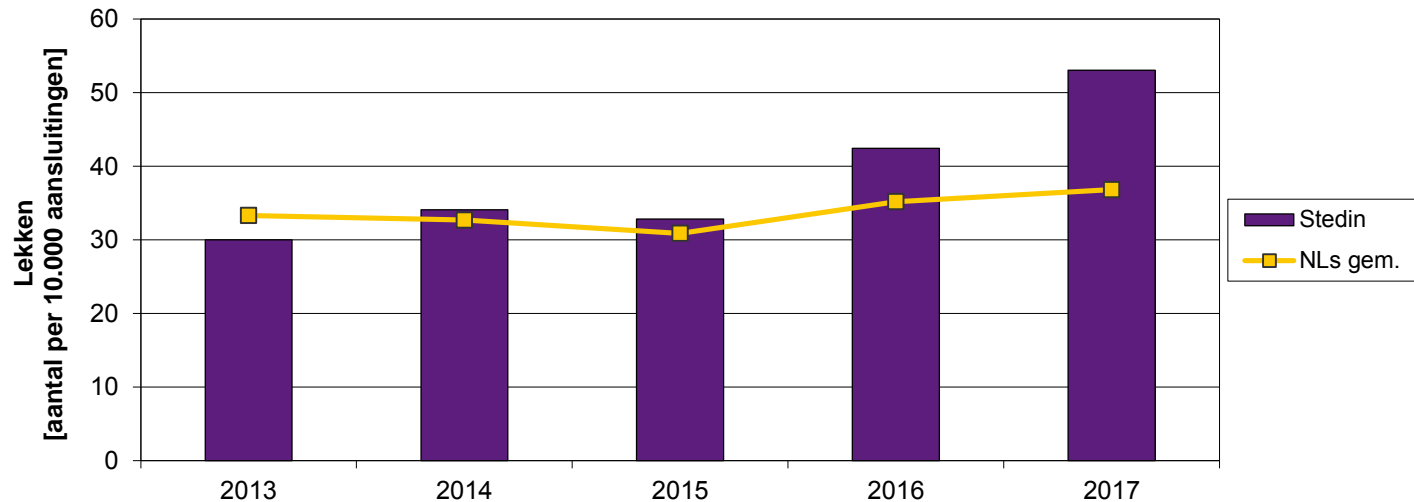
11. Gemiddelde aanrijdtijd naar de storingslocatie



De aanrijdtijd dient bij elke storing korter dan 120 minuten te zijn. In 2017 bedroeg de gemiddelde aanrijdtijd na de melding van een storing afgerond 31 minuten bij Stedin tegenover een landelijk gemiddelde van 38,7 minuten.

Veiligheid: Gas

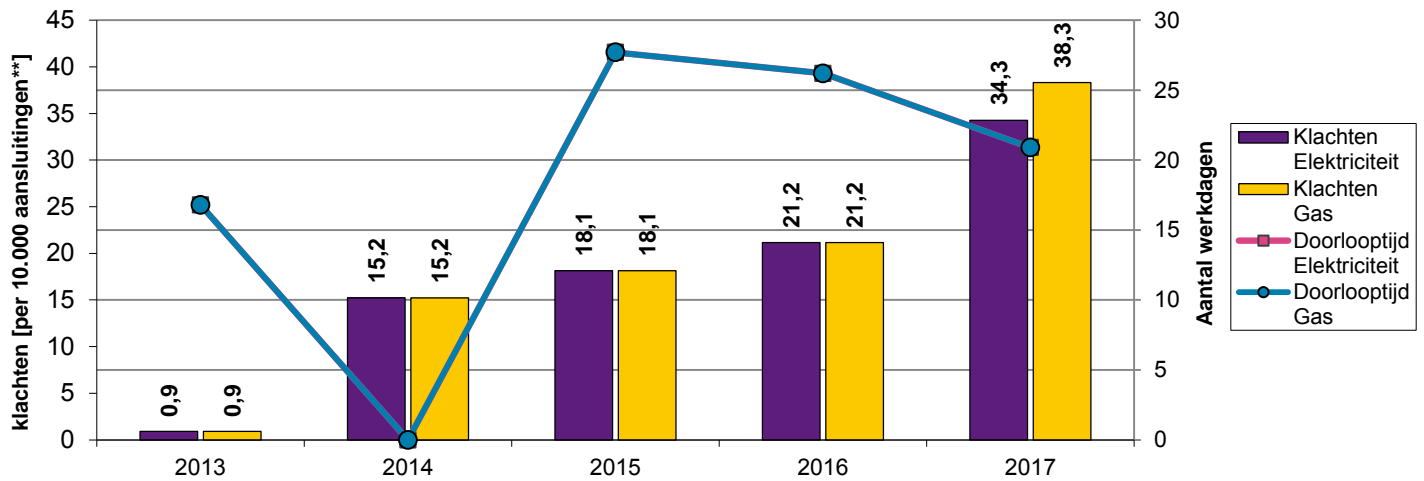
12. Aantal lekken in aansluitleidingen met mogelijk gevaar



De gegevens in deze grafiek betreffen lekken die een lekindicatieklasse 1 toegekend krijgen van de netbeheerder. In 2017 had Stedin 53 lekken per 10.000 aansluitingen ten opzichte van het landelijk gemiddelde van 37 lekken per 10.000 aansluitingen. Lekken worden door zowel de netbeheerder als door derden ontdekt. Het aantal lekken hangt deels af van hoe vaak de netbeheerder in zijn gastransportnetten naar lekken zoekt. Bij lekken vanaf een bepaalde lekgrootte en bij alle door derden gemelde lekken, gaat de netbeheerder er veiligheidshalve vanuit dat er mogelijk gevaar is. Het aantal lekken waarbij na inspectie daadwerkelijk sprake is geweest van gevaar is dus lager dan de grafiek toont.

Dienstverlening: Elektriciteit & Gas

13. Afhandeling van klachten van kleinverbruikers



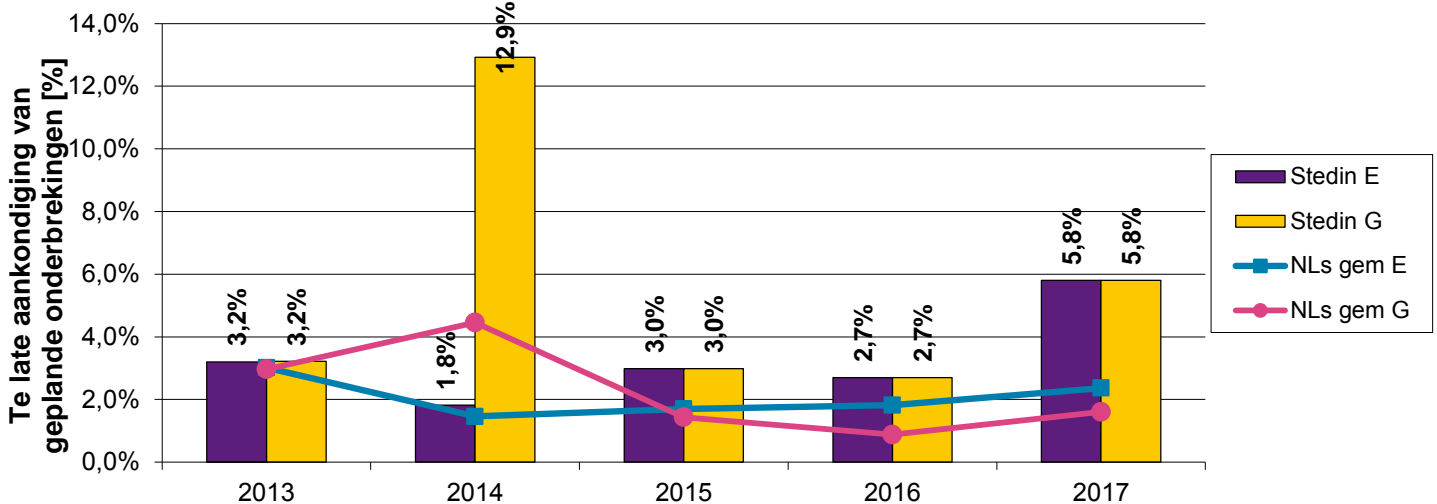
De grafiek toont enkele indicatoren over de afhandeling van klachten van kleinverbruikers* door Stedin. Onder kleinverbruikers vallen huishoudens en MKB'ers. Stedin maakt geen onderscheid tussen klachten elektriciteit en gas. Daarom heeft ACM het aantal klachten over elektriciteit en gas verdeeld, gewogen naar het aantal aansluitingen. In 2017 heeft Stedin in totaal 4755 klachten van kleinverbruikers van elektriciteit afgehandeld. Daarvan heeft Stedin in 2017 85,8% binnen de wettelijke termijn van 8 weken afgehandeld. Van kleinverbruikers van gas heeft Stedin in 2017 in totaal 2561 klachten afgehandeld, waarvan 85,8% binnen de wettelijke termijn van 8 weken. Vanwege een systeem migratie kan Stedin voor 2014 geen data met betrekking tot de doorlooptijd van klachten leveren.

* Kleinverbruikers: aansluiting van maximaal 3x80A voor elektriciteit en 40 m3(n)/uur voor gas

** Aansluitingen: LS-aansluitingen voor elektriciteit, P ≤ 200 mbar voor gas

Dienstverlening: Elektriciteit & Gas

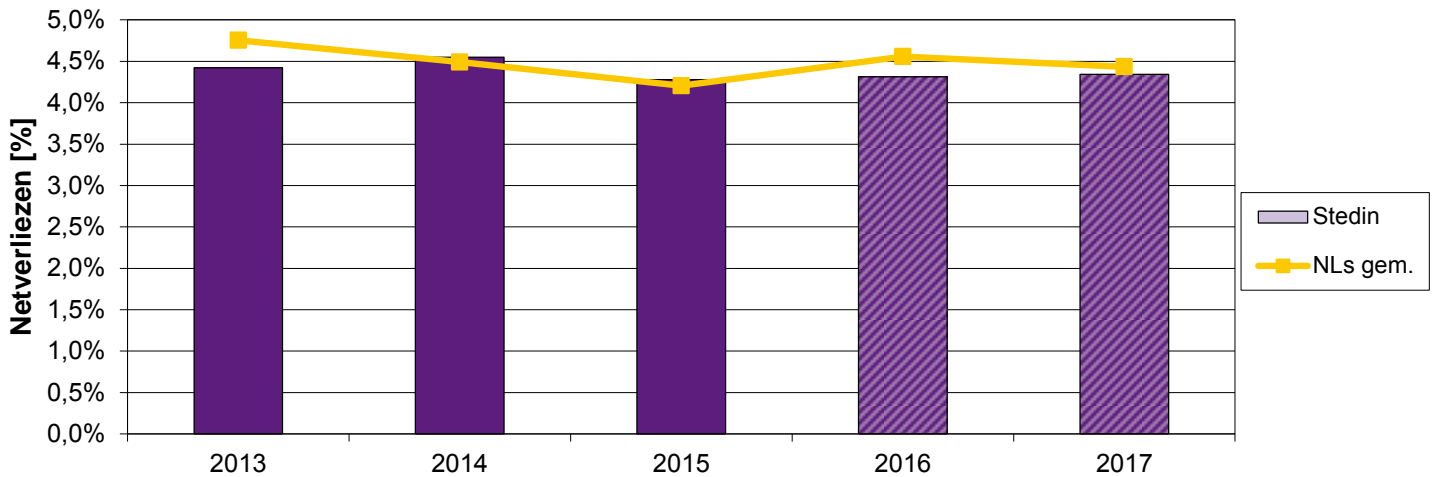
14. Percentage voorziene onderbrekingen die de netbeheerder te laat heeft aangekondigd



De Netcode Elektriciteit en de Aansluit- en Transportvoorwaarden Gas - RNB verplichten de netbeheerder om een voorziene onderbreking minimaal 3 werkdagen van tevoren aan te kondigen. Voorziene onderbrekingen zijn nodig omdat de netbeheerder bijvoorbeeld onderhoud aan zijn elektriciteits- of gastransportnetten wil uitvoeren. Deze komen vooral voor in de laagspanningsnetten en in de lage druk gastransportnetten.

Technische gegevens over de netten: Elektriciteit

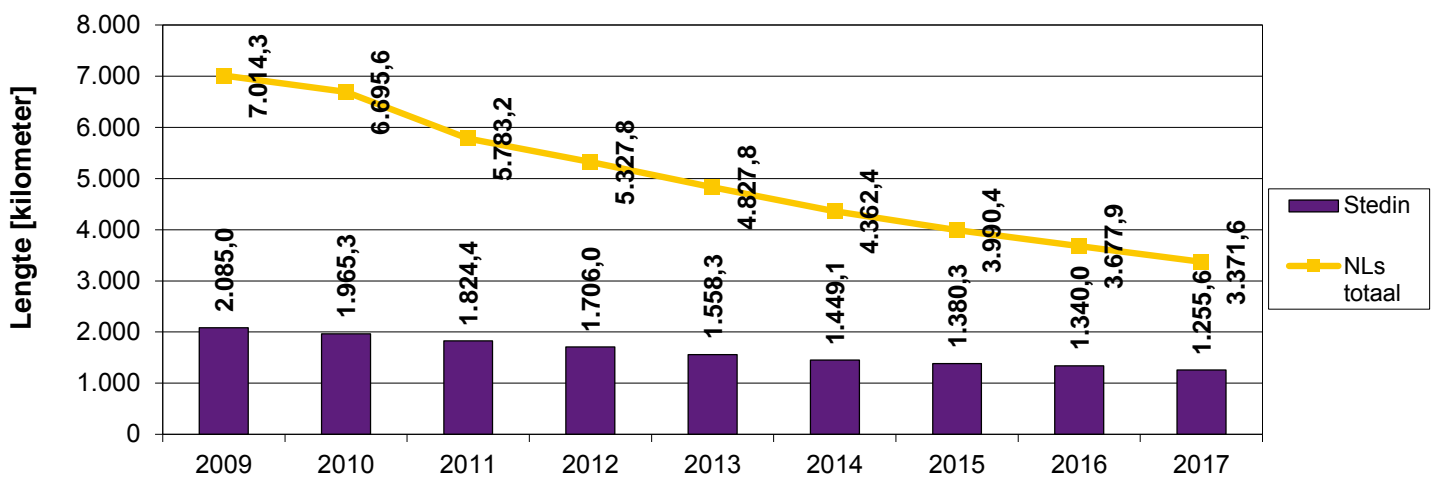
15. Netverliezen als aandeel van de totale getransporteerde elektriciteit



De weergegeven netverliezen voor 2016 en 2017 zijn voorlopig en kunnen pas in 2018 respectievelijk 2019 definitief worden vastgesteld. In 2017 had Stedin een voorlopig netverlies van 4,3% in haar elektriciteitsnetten. Dit is lager dan het gemiddelde aandeel netverliezen van de getransporteerde elektriciteit in regionale elektriciteitsnetten in Nederland (4,4%). Bij het transport van elektriciteit gaat altijd een klein deel van de elektriciteit verloren. Deze netverliezen worden veroorzaakt door technische oorzaken en administratieve oorzaken, zoals leegstand of fraude.

Technische gegevens over de netten: Gas

16. Lengte van grijs gietijzeren leidingen in gastransportnetten



De grafiek toont dat Stedin sinds 2009 steeds meer van de grijs gietijzeren leidingen in haar gastransportnetten heeft vervangen. In 2009 had Stedin nog 2085 kilometer grijs gietijzeren leidingen in haar gastransportnetten. Inmiddels is die lengte gedaald tot 1256 kilometer. De ACM vindt het belangrijk dat de netbeheerder de grijs gietijzeren leidingen in zijn gastransportnetten vervangt, omdat deze leidingen onder bepaalde omstandigheden een grotere kans op lekken hebben. Netbeheerders hebben in overleg met het Staatstoezicht op de Mijnen (SodM) meerjarige vervangingsprogramma's opgesteld en in uitvoering genomen.

Toelichting van Stedin Netbeheer B.V. bij het Factsheet Kwaliteit 2017

0